

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

Кваліфікаційна наукова праця
на правах рукопису

КОЗУБЕНКО ІРИНА ВОЛОДИМИРІВНА

УДК 159.9:316.7:351.7

**ДИСЕРТАЦІЯ
ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВЕРБАЛЬНОГО КОМПОНЕНТА
КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО**

05 – Соціальні та поведінкові науки

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

_____ **І. В. Козубенко**

Науковий керівник **Романенко Оксана Вікторівна,**
доктор психологічних наук, професор

Київ–2026

АНОТАЦІЯ

Козубенко І. В. Психологічні особливості вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського. – *Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.*

Дисертація на здобуття ступеня доктора філософії за спеціальністю 053 «Психологія». Національна академія внутрішніх справ, Київ, 2026.

У дисертації представлено теоретико-методологічні засади дослідження вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського в проблемному полі юридичної психології; здійснено емпіричне вивчення психологічних особливостей вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського; запропоновано напрями формування комунікативної компетентності поліцейського.

Вивчено стан наукового розроблення проблеми на підставі аналізу фундаментальних і прикладних досліджень у галузі психології комунікативної компетентності, визначено роль вербальної складової в структурі комунікативної компетентності, схарактеризовано роль і значення комунікативної компетентності в професійній діяльності поліцейського з огляду на її специфіку.

Аргументовано, що діяльність Національної поліції в Україні ґрунтується на принципах визнання загальнолюдських цінностей, поваги до прав і свобод людини, визнання їх пріоритету у відносинах з державою. Професійна діяльність працівників Національної поліції має виражену комунікативну спрямованість. Результат професійної діяльності поліцейських залежить від ефективної професійної комунікації, тому комунікативна компетентність поліцейського є невіддільною частиною його професіоналізму. Розглянуто поняття комунікативної компетентності поліцейського як системної характеристики особистості, що формується в процесі професійної підготовки у закладах вищої освіти та є її результатом.

Представлено результати емпіричного дослідження сформованості вербального компонента комунікативної компетентності поліцейських. Виявлено, що більшість з них володіє українською мовою на середньому та високому рівнях, що підтверджують показники академічної успішності, це важлива умова ефективної комунікації. Водночас майже в третини респондентів виявлено низький рівень володіння мовою, що засвідчує недостатню сформованість підґрунтя для формування комунікативної компетентності. Це виявляється у звуженості лексичного запасу, неточному володінні семантикою окремих слів і висловлювань, помилковому використанні граматичних та синтаксичних конструкцій, спрощеному стилістичному оформленні висловлювання. Також встановлено, що переважна більшість респондентів має низький рівень володіння іноземною мовою, що обмежує можливості міжнародної комунікації та актуалізує необхідність додаткового навчання.

Досліджено змістову структуру діалогічного мовлення поліцейських. Найсформованішим у них виявився такий складник діалогу, як емоції в розмові, тобто вміння управляти емоціями, нейтралізувати надмірне емоційне напруження, що пов'язано з високим рівнем емоційно-вольової регуляції; контактна фаза, що полягає в умінні встановлювати контакт, а також фаза розуміння в діалозі, що виявляється в умінні визначити необхідні аргументи й факти; фаза переконання, що полягає в умінні використовувати вербальні засоби спілкування, посилатися на законодавчі акти, наводити відповідну аргументацію. Високий рівень сформованості діалогічного мовлення є показником високої професійної компетентності поліцейського, що допомагає успішно виконувати складні службові завдання та є базовою формою вербальної взаємодії в професійній діяльності.

Кореляційний аналіз засвідчив статистично значущий показник кореляції між середнім балом академічної успішності респондентів з української мови професійного спрямування та показником здатності до конструювання діалогу ($r=0,78$ при $p \leq 0,01$). Оскільки рівень володіння мовою є інструментальним щодо володіння діалогічним мовленням, обчислено коефіцієнт детермінації між

середнім балом академічної успішності респондентів з української мови та показником здатності до конструювання діалогу, що становить 0,6, тобто близько 60 % сформованості здатності до конструювання діалогу зумовлено рівнем сформованості вербального компонента, а 40 % – іншими чинниками: комунікативним, соціально-перцептивним, інтерактивним.

Встановлено, що компоненти комунікативної компетентності поліцейських сформовані на різних рівнях, переваги стосуються мотиваційних і комунікативних схильностей, а недоліки наявні в структурі соціально-перцептивного компонента комунікативної компетентності, зокрема рефлексивності й здатності до подолання емоційних бар'єрів. З'ясовано, що переважна більшість поліцейських має середній рівень сформованості як вербального компонента, так й інших показників комунікативної компетентності, що забезпечує базову ефективність вербальної взаємодії, водночас зумовлює необхідність їх удосконалення.

Визначено основні перешкоди для формування вербального компонента комунікативної компетентності курсантів в освітньому процесі. Реалізація спеціальних компетентностей, які передбачають використання мови професійного спрямування, безпосередньо залежить від достатнього обсягу навчального часу, відведеного на професійну мовну та мовленнєву підготовку. Обґрунтовано, що формування навичок публічного виступу, професійного діалогу, аргументації та контраргументації потребує системної практичної роботи, яку неможливо реалізувати в умовах обмеженого аудиторного часу. Запропоновано відповідні методичні рекомендації з удосконалення вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського в освітньому процесі.

Аргументовано, що формування вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського слід здійснювати як в освітньому, так і позаосвітньому процесі через використання різних методів, серед яких важливе місце посідають інтерактивні засоби навчання. Розроблено й апробовано Програму тренінгу з формування комунікативної компетентності поліцейських і Програму комунікативної підготовки до поведінки в конфліктних ситуаціях

професійної діяльності поліцейського, доведено їх ефективність. Отримані результати можна розглядати як вагомий внесок у вдосконалення професійно-психологічної підготовки, подальший професійний та особистісний розвиток поліцейських.

Ключові слова: правоохоронна діяльність; поліцейський; професійна взаємодія; комунікативна компетентність; вербальний компонент; діалогічне мовлення; комунікативні бар'єри; професійна підготовка; психологічна готовність; тренінгова програма, конфліктостійкість.

ANNOTATION

Kozubenko I. Psychological features of the verbal component of the communicative competence of a police officer. – *Qualifying scientific work in the form of a manuscript.*

Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy in the specialization 053 Psychology. – National Academy of Internal Affairs, Kyiv, 2026.

The dissertation presents the theoretical and methodological principles of research on the verbal component of the communicative competence of a police officer in the problem field of legal psychology; an empirical study of the psychological features of the verbal component of the communicative competence of a police officer is carried out; directions for the formation of the communicative competence of a police officer are proposed.

The state of scientific development of the problem is studied based on the analysis of fundamental and applied research in the field of psychology of communicative competence, the role of the verbal component in the structure of communicative competence is determined, and the role and significance of communicative competence in the professional activities of a police officer are described, taking into account its specifics.

It is argued that the activities of the National Police in Ukraine are based on the principles of recognition of universal human values, respect for human rights and

freedoms, and recognition of their priority in relations with the state. The professional activities of the National Police have a pronounced communicative orientation. The result of the professional activities of police officers depends on effective professional communication; the communicative competence of a police officer is an integral part of his professionalism. The concept of communicative competence of a police officer as a systemic characteristic of a personality, which is formed in the process of professional training in higher education institutions, and is the result, is expanded.

The results of an empirical study of the formation of the verbal component of the communicative competence of police officers are presented. It was found that most of them have an average and high level of Ukrainian, which is confirmed by indicators of academic success and is an important condition for effective communication. At the same time, almost a third of the respondents have a low level of language competence, which indicates an insufficiently developed basis for the formation of communicative competence. This is manifested in a narrow vocabulary, inaccurate mastery of the semantics of individual words and expressions, erroneous use of grammatical and syntactic constructions, and simplification of the stylistic design of speech expressions. It was also found that the vast majority of respondents have a low level of foreign language proficiency, which limits the possibilities of international communication and requires additional training.

The content structure of the dialogical speech of police officers has been studied and described. The most developed component of dialogue was emotions in conversation, that is, the ability to manage one's emotions, neutralize excessive emotional tension, which is associated with a high level of emotional-volitional regulation; the contact phase, which consists in the ability to establish contact, as well as the understanding phase in dialogue, which is manifested in the ability to determine the necessary arguments and facts; the persuasion phase, which consists in the ability to use verbal means of communication, refer to legislative acts, and provide appropriate reasoning. A high level of development of dialogical speech is an indicator of a police officer's high professional competence, which helps him successfully perform the most

complex official tasks and is the basic form of verbal interaction in professional activities.

Correlation analysis showed a statistically significant correlation between the average academic achievement score of respondents in the Ukrainian language of professional orientation and the indicator of the ability to construct a dialogue ($r=0.78$ at $p \leq .01$). Since the level of language proficiency is instrumental in relation to the level of dialogic speech proficiency, the coefficient of determination was calculated between the average academic performance score of respondents in the Ukrainian language and the indicator of the ability to construct a dialogue, which was 0,6, about 60% of the formation of the ability to construct a dialogue is explained by the level of formation of the verbal component, and 40% –by other factors: communicative, socio-perceptive, interactive.

It was established that the components of the communicative competence of police officers are formed to varying degrees - the advantages relate to motivational and communicative inclinations, and the weaknesses are present in the structure of the socio-perceptive component of communicative competence, in particular, reflexivity and the ability to overcome emotional barriers. It was established that the vast majority of police officers have an average level of formation of both the verbal component and other indicators of communicative competence, which ensures the basic effectiveness of verbal interaction, but at the same time necessitates their improvement.

The main obstacles to the formation of the verbal component of communicative competence of cadets in the educational process are identified. The implementation of special competencies that involve the use of professional language directly depends on a sufficient amount of study time allocated to professional language and speech training. It is substantiated that the formation of skills in public speaking, professional dialogue, argumentation, and counterargumentation requires systematic practical work, which cannot be implemented in conditions of limited classroom time. Relevant methodological recommendations are proposed for improving the verbal component of the communicative competence of a police officer in the educational process.

It is argued that the formation of the verbal component of the communicative competence of a police officer should be carried out both in the educational and extracurricular process through the use of various methods, among which interactive learning tools play an important role. The Training Program for the Formation of Communicative Competence of Police Officers and the Program for Communicative Training for Behavior in Conflict Situations of Professional Activity of a Police Officer have been developed and tested, and their effectiveness has been proven. The results obtained can be considered as an important contribution to the improvement of professional and psychological training, and further professional and personal development of police officers.

Keywords: law enforcement; police officer; professional interaction; communicative competence; verbal component; dialogical speech; communicative barriers; professional training; psychological readiness; training program, conflict resistance.

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Наукові праці, у яких опубліковані основні наукові результати дисертації:

1. Kozubenko I. Communication barriers and ways to overcome them. *Наукові записки Міжнародного гуманітарного університету*. 2022. Вип. 36. С. 195–199.
2. Козубенко І. В. Комунікативна складова професійної діяльності поліцейського. *Юридична психологія*. 2022. № 2 (31). С. 122–129. DOI: <http://doi.org/10.33270/03223102.122>
3. Козубенко І. В. Особливості удосконалення комунікативних навичок майбутніх поліцейських у процесі вивчення іноземної мови. *Інноваційна педагогіка*. 2024. Вип. 69. Т. 1. С. 176–180. DOI: <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2024/69.1.34>
4. Козубенко І. В. Вплив ефективної комунікації на професійну діяльність поліцейського. *Наукові праці «Одеська юридична академія»*. 2024. Т. XXXIV. С. 67–73. DOI: <https://doi.org/10.32782/npnuola.v34.2024.7>

5. Козубенко І. В. Особливості формування сучасних вимог до професійної діяльності працівників Національної поліції. *Інноваційна педагогіка*. 2025. Вип. 81. Т. 1. С. 158–162. DOI: <http://doi.org/10.32782/2663-6085/2025/81.1.31>

6. Козубенко І. В. Рівень діалогового мовлення в комунікативній діяльності поліцейського. *Інноваційна педагогіка*. 2025. Вип. 82. Т. 1. С. 155–158. DOI: <http://doi.org/10.32782/2663-6085/2025/82.1.28>

7. Козубенко І. В. Роль комунікативної компетентності в ефективній діяльності поліцейського. *Габітус*. 2026. Вип. 85. С. 327–331. DOI: <https://doi.org/10.32782/hbts.85.53>

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

8. Козубенко І. В. Комунікативна компетентність поліцейського як основа ефективної комунікації в службовій діяльності. *Забезпечення психологічної допомоги в секторі безпеки та оборони України* : матеріали II Всеукр. міжвідом. психол. форуму (Київ, 30 трав. 2023 р.). Київ : ДНДІ МВС України, 2023. С. 81–86.

9. Козубенко І. В. Психологічні особливості формування комунікативної компетентності поліцейських для попередження конфліктної комунікації. *Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності Національної поліції та закладів вищої освіти МВС України* : матеріали VII міжвідом. наук.-практ. круглого столу (Київ, 17 квіт. 2025 р.). Київ, 2025. С. 79–83.

10. Козубенко І. Інтерактивні параметри професійного спілкування слідчих. *Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації* : зб. наук. пр. Міжнар. наук.-практ. конф. (Переяслав, 25 лют. 2022 р.). Переяслав, 2022. Вип. 78. С. 70–71.

11. Козубенко І. В. Комунікативні бар'єри у спілкуванні поліцейських. *Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації* : зб.

наук. пр. Міжнар. наук.-практ. конф. (Переяслав, 31 серп. 2022 р.). Переяслав, 2022. Вип. 85. С. 75–79.

12. Kozubenko I. V. Internal police communication. *Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку* : зб. наук. пр. Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (Переяслав, 17 листоп. 2023 р.). Переяслав, 2023. Вип. 92. С. 101–104.

13. Kozubenko I. V. The executive's part in police communication. *Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації* : зб. наук. пр. Міжнар. наук.-практ. конф. (Переяслав, 30 листоп. 2023 р.). Переяслав, 2023. Вип. 99. С. 219–222.

14. Козубенко І. В. Кризова комунікація в умовах воєнного часу. *Актуальні питання психологічного забезпечення службової діяльності структурних підрозділів МВС України в умовах воєнного стану* : матеріали V міжвідом. наук.-практ. круглого столу (Київ, 20 квіт. 2023 р.). Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2023. С. 175–179.

15. Козубенко І. В. Особливості і перспективи комунікативної взаємодії поліції і населення. *Актуальні питання розвитку комунікації в професійній діяльності правоохоронних органів: виклики XXI століття* : матеріали III міжвуз. наук.-практ. конф. (Одеса, 24 квіт. 2023 р.). Одеса : Одес. держ. ун-т внутр. справ, 2023. С. 119–122.

16. Козубенко І. В. Особливості професійної комунікації працівників поліції. *Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку* : зб. наук. пр. Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (Переяслав, 21 берез. 2024 р.). Переяслав, 2024. Вип. 96. С. 49–53.

17. Козубенко І. В. Формування комунікативних навичок майбутніх правоохоронців в процесі вивчення іноземної мови. *Іношомовна підготовка працівників правоохоронних органів та фахівців із права* : матеріали XIII міжвуз. наук.-практ. конф. (Київ, 16 трав. 2024 р.). Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2024. С. 38–39.

18. Козубенко І. В. Чинники формування іншомовної комунікативної компетентності правоохоронця в умовах євроінтеграції. *Актуальні проблеми вдосконалення системи вивчення англійської мови в ЗВО МВС* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (Одеса, 25 квіт. 2024 р.). Одеса : ОДУВС, 2024. С. 32–36.

19. Козубенко І. В. Психологічні особливості професійної комунікації поліцейського. *Психологічна допомога в Україні: проблеми підготовки та професійної діяльності фахівців* : матеріали наук.-практ. конф. (Київ, 1 листоп. 2024 р.). Київ : КНЛУ, 2024. С. 59–61.

20. Козубенко І. В. Засоби впливу ефективної комунікації на професію поліцейського в умовах інтеграції. *Підвищення ефективності комунікації в закладі вищої освіти* : матеріали Всеукр. наук. підвищ. кваліфікації (Полтава, 30 верес. – 10 листоп. 2024 р.). Полтава, 2024. С. 77–81.

21. Козубенко І. В. Особливості психологічного супроводу поліцейського в умовах війни. *Актуальні проблеми психологічного забезпечення службової діяльності працівників правоохоронних органів* : матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 31 жовт. 2024 р.). Київ : ДНДІ МВС, 2024. С. 105–110.

22. Козубенко І. В. Формування психологічних особливостей гендерної стресостійкості майбутніх правоохоронців в умовах воєнного стану. *Чорноморські наукові студії* : матеріали XI Всеукр. мультидисциплін. конф. (Одеса, 23 трав. 2025 р.). Одеса, 2025. С. 342–345. DOI: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-522-1-105>

23. Козубенко І. В. Резилієнтність працівників Національної поліції під час воєнного стану. *Війна в Україні: зроблені висновки та незасвоєні уроки* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (Львів, 21 лют. 2025 р.). Львів : Львів. держ. ун-т внутр. справ, 2025. С. 269–271.

24. Козубенко І. В. Поліцейське піклування як чинник формування комунікації між поліцією і громадянами. *Забезпечення основоположних прав і свобод людини, дотримання стану дисципліни та законності поліції в умовах воєнного стану* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (Кропивницький,

12 черв. 2025 р.). Кропивницький : Дон. держ. ун-т внутр. справ, 2025. С. 145–148.

25. Козубенко І. В. Шляхи подолання комунікативних бар'єрів у комунікаціях. *Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації* : зб. наук. пр. Міжнар. наук.-практ. конф. (Переяслав, 31 січ. 2025 р.). Переяслав, 2025. Вип. 113. С. 94–97.

26. Козубенко І. В. Професійна мотивація поліцейських та фактори її формування. *Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації* : зб. наук. пр. Міжнар. наук.-практ. конф. (Переяслав, 28 лют. 2025 р.). Переяслав, 2025. Вип. 114. С. 102–105.

27. Козубенко І. В. Комунікативна компетентність як інтегральна психологічна характеристика правоохоронця. *Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку* : зб. наук. пр. Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (Переяслав, 18 квіт. 2025 р.). Переяслав, 2025. Вип. 108. С. 53–56.

28. Козубенко І. В. Стратегічні комунікації у сучасному світі. *Посилення спроможностей Служби безпеки України та взаємодія зі складовими сектору безпеки і оборони* : матеріали міжвідом. наук.-практ. конф. (Київ, 1 жовт. 2025 р.). Київ : Нац. акад. СБУ, 2025. С. 112–115.

29. Козубенко І. В. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх правоохоронців в процесі іншомовної підготовки. *Іншомовна підготовка працівників правоохоронних органів та фахівців із права* : матеріали XIV міжвуз. наук.-практ. конф. (Київ, 29 трав. 2025 р.). Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2025. С. 46–51.

30. Козубенко І. В. Особливості формування комунікативної компетентності майбутніх викладачів. *EMI Teaching: теоретичні основи та практичні стратегії викладання англійською мовою* : матеріали Всеукр. наук.-пед. підвищ. кваліфікації (Львів, 4 серп. – 14 верес. 2025 р.). Львів–Торунь : Liha-Pres, 2025. С. 40–44.

31. Козубенко І. В. Особливості гендерних аспектів комунікативної компетентності у професійній діяльності Національної поліції України. *Жінка в*

науці під час війни : регіон. наук.-дискус. платформа (Кропивницький, 11 лют. 2026 р.). Кропивницький : ДонДУВС, 2026. С. 60–62.

32. Козубенко І. В. Ключові аспекти комунікативної компетентності поліцейського. *Право. Комунікація. Суспільство* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (Львів, 2 квіт. 2026 р.). Львів : ЛьвДУВС, 2026. С. 544–547.

33. Козубенко І. В. Формування комунікативної компетентності правоохоронця як складова професійної підготовки. *Проблеми психології діяльності в особливих умовах* : матеріали IV Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю. (Черкаси, 21-22 квіт. 2026 р.). Черкаси : Нац. унів-т цив. захисту, 2026. С. 57–59.

34. Козубенко І. В. Die Merkmale der kommunikativen Interaktion des Polizisten unter kriegsrechtlichen Bedingungen. *Іншомовна підготовка працівників правоохоронних органів та фахівців із права* : матеріали XV Міжвуз. наук.-практ. конф. (Київ, 28 травня, 2026 р.). Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2026. С. 31–36.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	16
РОЗДІЛ 1. КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО ЯК ПРЕДМЕТ ПСИХОЛОГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ	28
1.1. Стан дослідження проблеми комунікативної компетентності особистості у психологічній науці	28
1.2. Вербальна складова в структурі комунікативної компетентності	57
1.3. Вимоги до комунікативної компетентності в професійній діяльності поліцейського	66
Висновки до розділу 1.....	76
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВЕРБАЛЬНОГО КОМПОНЕНТА КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО	79
2.1. Організація та методи емпіричного дослідження	79
2.2. Особливості сформованості мовної компетентності поліцейських.....	87
2.3. Змістова структура діалогічного мовлення поліцейських	93
2.4. Роль вербального компонента в структурі комунікативної компетентності поліцейських.....	98
Висновки до розділу 2.....	108
РОЗДІЛ 3. АКТИВНІ ЗАСОБИ ВПЛИВУ НА ФОРМУВАННЯ ВЕРБАЛЬНОГО КОМПОНЕНТА КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО	112
3.1. Напрями формування комунікативної компетентності поліцейських у процесі професійної підготовки.....	112
3.2. Методичні рекомендації з удосконалення вербальної складової комунікативної компетентності поліцейського в освітньому процесі.....	143
3.3. Психологічні засади оптимізації вербальної складової комунікативної компетентності поліцейського	157

Висновки до розділу 3.....	185
ВИСНОВКИ.....	187
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	193
ДОДАТКИ	224

ВСТУП

Обґрунтування вибору теми дослідження. В умовах тривалого воєнного стану в Україні, загострення соціальних конфліктів, посилення потреби в збереженні національної ідентичності відбувається постійне підвищення вимог до професійної діяльності поліцейського. Ця професія вирізняється особливою вагомістю чинників формування особистості як носія та провідника цінностей закону та високої професійної культури. Комунікативна компетентність працівників Національної поліції України (НПУ) в умовах сьогодення потребує наявності властивостей, що ґрунтуються на інтеграції знань, досвіду та професійно важливих рис особистості, яка здатна забезпечити високий рівень соціальної відповідальності за результати прийнятих рішень. Крім того, комунікативну компетентність поліцейських слід вважати основою їхнього професіоналізму, оскільки вона є ключовою компетентністю типу професій «людина – людина», включена в професійну взаємодію, що передбачає постійні контакти з громадянами, співпрацю, спілкування в чітко регламентованих або особливо складних умовах (ситуації оперативного реагування, агресивне соціальне середовище тощо). Тому від рівня комунікативної компетентності працівників безпосередньо залежить успішність виконання службових завдань.

Спілкування як соціально-психологічний феномен різноаспектно вивчали українські науковці, а саме: комунікація як складова спілкування (П. Гончарук, В. Рибалко, Ю. Трофімов); сутність поняття спілкування та його види (Т. Іщенко, В. Москаленко, О. Степанов, Т. Мельничук); основні характеристики спілкування (С. Гриценко, Л. Орбан-Лембрик, М. Корольчук, В. Крайнюк, С. Максименко, В. Семиченко, І. Трухін); культура спілкування (Ф. Арват, Г. Балл, Н. Бабич, М. Боришевський, Т. Гриценко, С. Єрмоленко, С. Караман, С. Кириленко, Є. Коваленко, І. Трухін, П. Щербань); формування професійно-комунікативної компетентності фахівців різних галузей (О. Берестенко, Дж. Віманн, Ю. Вторніков, О. Герман, К. Данцигер, Н. Демедишина,

М. Заброцький, К. Касярум, О. Корніяка, А. Любас, В. Назаренко, О. Павленко, І. Писаревський, Л. Пономаренко, Г. Пухальська, Г. Рурік, Т. Симоненко, С. Скворцова, Д. Хаймз, Б. Шпіцберг та ін.).

Проблему комунікативної компетентності розглядали українські та закордонні дослідники (В. Агапова, Ф. Бацевич, І. Бім, Л. Бірюк, Ф. Богацький, А. Богуш, О. Бодальов, О. Власова, Т. Вольфовська, М. Вятютнєв, Дж. Гамперц, В. Голубовський, Л. Казміренко, А. Кириченко, О. Кудерміна, О. Павленко, В. Ступницький, Д. Хаймз, О. Цільмак та ін.

Різні аспекти професійно-комунікативної компетентності працівників Національної поліції у процесі фахової підготовки розглянуто в низці досліджень (Л. Барановська, О. Борисюк, Л. Герман, М. Горська, Л. Дунець, Ю. Жидецький, М. Задорожна, Я. Когут, Т. Крашеніннікова, О. Новікова, С. Олексієнко, А. Павліченко, О. Пасько, Р. Пащук, Н. Поліщук, К. Пономаренко, В. Розов, І. Саражинська, Н. Таран, М. Ценко, О. Цільмак, С. Яковенко та ін.).

У зарубіжній психології певний внесок у розвиток уявлень про комунікативні здібності зробили представники таких напрямів, як: психоаналіз (З. Фройд, К. Юнг, А. Адлер), біхевіоризм (Р. Кеттелл, Л. Терстоун, Ч. Спірмен), гуманістична психологія (А. Маслоу, К. Роджерс), гештальтпсихологія (М. Вертгеймер, С. Келер, К. Коффка, Ф. Перлз).

Особливості ефективної комунікації в професійній діяльності поліцейських досліджували українські й іноземні дослідники (В. Андросюк, І. Андрощук, О. Бандурка, В. Барко, О. Волошина, Л. Дунець, Н. Жук, Л. Казміренко, І. Клименко, Я. Пономаренко, О. Кудерміна, В. Литвин, О. Мартенко, І. Охріменко, О. Романенко, О. Цільмак, І. Шинкаренко, Д. Швець, D. Goleman, G. Hofstede, M. Rosenberg, J. Buckley, T. Cockroft, D. Nelken, E. Nunes, S. Turpin).

У наукових дослідженнях комунікативну компетентність розглядають як інтегративну професійно значущу характеристику особистості, що виявляється в здатності й готовності особи налагоджувати, підтримувати й розвивати результативну міжособистісну взаємодію в різних умовах професійного

спілкування. Комунікативна компетентність працівників поліції ґрунтується на знаннях соціокультурних норм поведінки й набутому чуттєвому досвіді. Вона передбачає наявність спеціальних умінь і навичок прогнозування та ефективної реалізації комунікативної діяльності за допомогою вербальних і невербальних засобів, а також здатність орієнтуватися в ситуаціях міжособистісної взаємодії, розуміючи мотиви, наміри й поведінкові стратегії учасників спілкування. Крім того, важливим складником є успішне володіння технологіями та психотехніками комунікації. Це дає підстави стверджувати, що комунікативна компетентність має комплексний характер й охоплює особистісний, когнітивний, емоційний та поведінковий компоненти.

Аналіз досліджень комунікативної компетентності в професійній діяльності поліцейських засвідчив, що недостатньою є кількість робіт, присвячених психологічним і методичним основам удосконалення вербальної складової комунікативної компетентності. Попри виражений науково-практичний інтерес до цієї проблеми, раніше не здійснювали спроб удосконалювати підготовку поліцейських шляхом оптимізації процесу вербального компонента комунікативної компетентності. Проблему детермінації та специфіку формування вербальної складової комунікативної компетентності в процесі професійної підготовки поліцейського на рівні монографічного дисертаційного дослідження не розглядали, що зумовило необхідність реалізації цього науково-прикладного завдання.

Отже, актуальність дисертаційного дослідження **«Психологічні особливості вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського»** актуалізувала потребу дослідження комунікативної компетентності як інтегральної професійно важливої риси особистості працівника поліції, а також недостатнім рівнем дослідженості особливостей вербального компонента й необхідністю його вдосконалення для уникнення суперечностей, які постають у процесі діалогу між поліцейським і населенням.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами, грантами.

Дисертація виконана відповідно до планів науково-дослідних робіт кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ, положень Цілей сталого розвитку України на період до 2030 року (Указ Президента України від 30 вересня 2019 року № 722/2019); Основних наукових напрямів та найважливіших проблем фундаментальних досліджень у галузі природничих, технічних, суспільних і гуманітарних наук Національної академії наук України на 2019–2023 роки (постанова Президії Національної академії наук України від 30 січня 2019 року № 30); Стратегії сталого розвитку «Україна–2020» (Указ Президента України від 15 серпня 2021 року № 5/2015); Концепції розвитку сектору безпеки і оборони України (введено в дію Указом Президента України від 14 березня 2016 року № 92/2016); Стратегії розвитку системи Міністерства внутрішніх справ України до 2020 року (розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 листопада 2017 року № 1023-р); Основних напрямів наукових досліджень Національної академії внутрішніх справ на 2018–2020 роки, затверджених рішенням Вченої ради НАВС від 26 грудня 2017 року (протокол № 28/1); додатка 3 наказу МВС України від 16 березня 2015 року № 275 «Про затвердження Переліку пріоритетних напрямів наукового забезпечення діяльності органів внутрішніх справ України на період 2015–2019 років»; Тематики наукових досліджень і науково-технічних (експериментальних) розробок на 2020–2024 роки (п. 14, 27; наказ МВС України від 11 червня 2020 року № 454); Стратегічного плану розвитку Національної академії внутрішніх справ на 2018–2024 роки, затвердженого рішенням Вченої ради НАВС від 27 лютого 2018 року; Стратегії розвитку Національної академії правових наук України на 2021–2025 роки, затвердженої постановою Загальних зборів Національної академії правових наук України від 26 березня 2021 року.

Тему дисертації затверджено рішенням Вченої ради Національної академії внутрішніх справ від 28 липня 2022 року (протокол № 11).

Мета роботи – теоретично й емпірично дослідити психологічні особливості вербального компонента комунікативної компетентності

поліцейського; обґрунтувати, розробити й апробувати систему заходів її оптимізації.

Для досягнення визначеної мети поставлено такі наукові *завдання*:

- на основі теоретичного аналізу розглянути сутність поняття комунікативної компетентності особистості в психологічній науці;
- окреслити детермінацію та специфіку вербального компонента комунікативної компетентності;
- проаналізувати дослідження особливостей комунікативної компетентності в професійній діяльності поліцейських;
- емпірично дослідити психологічні особливості вербального компонента в структурі комунікативної компетентності поліцейського;
- схарактеризувати психологічні й організаційні засади розроблення системи заходів з удосконалення вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського в освітньому процесі;
- обґрунтувати, розробити й апробувати тренінгову програму з оптимізації вербальної складової комунікативної компетентності поліцейського, оцінити її ефективність.

Об'єкт дослідження – комунікативна компетентність поліцейського.

Предмет дослідження – психологічні особливості вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського.

Методологія дослідження. Для реалізації поставлених завдань у роботі було використано комплекс загальнопсихологічних, загальнонаукових, конкретнонаукових методів, емпіричних психологічних методів; методів математичної статистики, які було обрано відповідно до предмета, мети, завдань дослідження. Поміж них:

- *теоретичні*: аналіз й узагальнення наукових даних, пов'язаних із проблемою дослідження; класифікація; системний аналіз; психологічне моделювання; описовий метод, що застосовано на всіх етапах дослідження; методи теоретичного моделювання використано для формування практичних

рекомендацій та окреслення перспектив подальших досліджень; аналітичний метод було застосовано під час аналізу понятійно-категоріального апарату;

– *структурно-функціональний метод* дав змогу із загальних понять і категорій виокремити елементи, важливі для конструктивного формування науково-світоглядної картини досліджуваного явища. Зокрема, використання цього методу дало змогу визначити моделі та функції комунікативної компетентності (підрозділ 1.1). Цей метод застосовано також для визначення певних напрямів психологічного супроводження діяльності працівників НПУ як шляхів удосконалення вербальної складової комунікативної діяльності поліцейського (підрозділи 3.1, 3.2), а також для обґрунтування ефективності інтегративних тренінгових технологій у межах окреслених напрямів (підрозділ 3.3);

– *системно-логічний* – для визначення сутності та складників процесу й інструментарію емпіричного дослідження (підрозділ 2.1), а також узагальнення результатів емпіричного дослідження (підрозділ 2.2);

– *акмеологічний* – під час теоретичного обґрунтування структури й змісту тренінгової програми формування комунікативної компетентності працівників Національної поліції України (підрозділ 3.2);

– *емпіричні методи* використано в роботі для перевірки робочих гіпотез і виконання завдань дослідження. Психодіагностичні методи сприяли з'ясуванню психологічних чинників й особливостей формування вербального компонента комунікативної компетентності (авторська анкета на визначення рівня комунікативної компетентності працівника Національної поліції; опитувальник В. Снеткова «Комунікативний мінімум» – для визначення рівня сформованості діалогічного мовлення; методика КОС-2 «Виявлення й оцінки комунікативних та організаторських схильностей» – для оцінювання комунікативних й організаторських схильностей; методика В. Бойка «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» – для виявлення бар'єрів у міжособистісному спілкуванні й вербальних засобів їх подолання; тест на виявлення комунікабельності В. Кан-Каліка, Д. Нікандрова – для визначення

загального рівня комунікабельності як особистісної властивості; методика А. Карпова «Методика оцінки рівня рефлексивності» – для оцінювання здатності до самоаналізу, що забезпечує достатній рівень вербального компонента комунікативної компетентності; тест Д. Гоулмана – для оцінювання рівня соціального й емоційного інтелекту, що забезпечують адекватне використання вербальних засобів; методика «Мотиваційні орієнтації в міжособистісних комунікаціях» (І. Ладанов, В. Уразаєв) – для визначення мотиваційних чинників спілкування);

– *інтерпретаційні*: кількісний та якісний аналіз отриманих даних; статистичні методи обробки. Дослідження ґрунтувалося на етичних стандартах психологічного експерименту.

Достовірність наукових результатів підтверджена впровадженням в освітній процес, наукову-дослідну та практичну діяльність; апробацією основних положень на науково-практичних конференціях, публікаціями в наукових фахових виданнях України.

Теоретико-методологічну основу дослідження становлять системний підхід до вивчення психічних явищ, що передбачає розгляд структурного, функціонального й генетичного аспектів досліджуваного феномену в їх взаємозв'язку в процесі формування комунікативної компетентності фахівців різних галузей (О. Берестенко, Дж. Віманн, Ю. Вторніков, О. Герман, К. Данцигер, Н. Демедишина, М. Заброцький, К. Касярум, О. Корніяка, А. Любас, В. Назаренко, О. Павленко, І. Писаревський, Л. Пономаренко, Г. Пухальська, Г. Рурік, Т. Симоненко, С. Скворцова, Д. Хаймз, Б. Шпідберг); концепції формування професійно-комунікативної компетентності працівників Національної поліції у процесі фахової підготовки (Л. Барановська, О. Борисюк, Л. Герман, М. Горська, Л. Дунець, Ю. Жидецький, М. Задорожна, Я. Когут, Ю. Короткова, Т. Крашеніннікова, О. Новікова, С. Олексієнко, О. Пасько, Р. Пащук, А. Павліченко, Н. Поліщук, Я. Пономаренко, В. Розов, І. Саражинська, Н. Таран, М. Ценко, О. Цільмак, С. Яковенко); концепція системогенезу професійної діяльності поліцейського (В. Андросюк, В. Барко,

Ю. Бойко-Бузиль, О. Волошина, Н. Жук, В. Литвин, Л. Казміренко, О. Кудерміна, С. Ларіонов, І. Охріменко, Я. Пономаренко, О. Романенко, О. Цільмак); система психологічних знань про особливості поведінки та діяльності особистості в особливих умовах (О. Величко, М. Дяченко, Ю. Ірхін, В. Лефтеров).

Організація дослідження. Дисертаційне дослідження було проведено поетапно протягом 2022–2026 років.

На першому етапі (2022–2023) здійснено теоретичне опрацювання проблеми на основі аналізу робіт, присвячених особливостям формування вербального компонента комунікативної компетентності поліцейських, визначено теоретичні засади дослідження, проаналізовано літературні джерела з проблеми комунікативної компетентності фахівців різних галузей у взаємозв'язку з їхніми соціально-психологічними характеристиками.

На другому етапі (2023–2024) розроблено програму та проведено емпіричне дослідження. Експериментальна вибірка дослідження охоплювала поліцейських, курсантів Національної академії внутрішніх справ, що навчаються за спеціальністю «Правоохоронна діяльність», і становила 150 осіб віком 17–19 років.

На третьому етапі (2024–2025) проведено аналіз результатів дослідження, здійснено систематизацію та інтерпретацію отриманих даних, формулювання висновків; розроблено практичні рекомендації до третього розділу дисертації з удосконалення вербальної складової комунікативної діяльності поліцейського на етапі професійної підготовки; сформульовано та визначено дискурс програми розвитку й рекомендацій з комунікативної компетентності поліцейського; здійснено апробацію отриманих результатів дослідження шляхом їх опублікування у фахових наукових журналах, на міжнародних і всеукраїнських наукових конференціях, семінарах і форумах.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в тому, що робота є першим в Україні комплексним монографічним науковим дослідженням психологічних особливостей вербального компонента комунікативної

компетентності поліцейського. Результати дослідження полягають у таких наукових положеннях:

у перше:

– аргументовано доцільність визначення психологічних особливостей вербального компонента комунікативної компетентності на етапі професійного навчання поліцейського;

– емпірично досліджено змістові та структурні особливості діалогового мовлення в комунікативній діяльності поліцейського як умови ефективного виконання службових завдань у професійній взаємодії;

– визначено рівень володіння курсантами українською та англійською мовами, типові складнощі в освітньому процесі, що полягають в особливостях опанування граматики та лексики мовлення, а також у наявності комунікативних бар'єрів у професійному спілкуванні;

– доведено наявність статистично значущого зв'язку між показниками академічної успішності курсантів з української мови та їхнім рівнем діалогового мовлення;

– обґрунтовано, що етап професійного навчання поліцейських у ЗВО із специфічними умовами навчання є найсензитивнішим для формування вербального компонента комунікативної компетентності;

– розроблено методичні рекомендації для вдосконалення вербального компонента комунікативної компетентності курсантів в освітньому процесі;

– розроблено та впроваджено тренінг інтегративного типу як провідного засобу формування вербального компонента комунікативної компетентності в професійній діяльності поліцейського;

поглиблено й уточнено наукові уявлення про:

– сутність понять «професійне спілкування», «комунікативна компетентність»; «вербальний компонент комунікативної компетентності»;

– психологічний зміст і вплив комунікативних бар'єрів на професійне спілкування поліцейського;

– вплив специфіки професійної діяльності поліцейського на формування його комунікативної компетентності;

набули подальшого розвитку науково-психологічні підходи до вдосконалення комунікативної діяльності поліцейського в особливих умовах;

удосконалено зміст і методи психологічного супроводження освітньо-професійної діяльності поліцейських.

Теоретичне та практичне значення отриманих результатів дисертаційної роботи полягає в можливості їх використання у:

– *науково-дослідній діяльності* – під час опрацювання наукових проблем, пов'язаних із темою цього дослідження, зокрема, щодо ролі й значення вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського; визначення професійних характеристик і компетенцій; психологічного забезпечення професійної діяльності; застосування тренінгових технологій у діяльності НПУ (акт № 171-нд Національної академії внутрішніх справ від 20 травня 2026 року);

– *освітній діяльності* – під час викладання таких навчальних дисциплін, як «Українська мова професійного спрямування», «Юридичне документування», «Культура мовлення», «Іноземна мова професійного спрямування» (акт № 170-оп Національної академії внутрішніх справ від 20 травня 2026 року);

– *практичній діяльності* – у системі психологічного супроводження професійної діяльності поліцейських (акт про впровадження в практичну діяльність сектору кадрового забезпечення Уманського РУП в Черкаській області від 6 квітня 2026 року).

Достовірність і надійність результатів дослідження ґрунтуються на застосуванні методик, що пройшли перевірку на надійність і валідність; репрезентативності вибірки дослідження; кількісному та якісному аналізі емпіричних даних із залученням методів математичної статистики.

Особистий внесок здобувача. Дисертація виконана здобувачкою самостійно, сформульовані положення та висновки обґрунтовано на основі особистих досліджень автора. Використані в дисертації ідеї, положення та

гіпотези інших авторів мають відповідні посилання та використані лише для підтвердження ідей дисертантки.

Апробація матеріалів дисертації. Основні положення, висновки та рекомендації дисертації оприлюднено на таких наукових заходах: *«Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації»* (Переяслав, 25 лютого 2022 року, 30 листопада 2023 року); *«Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку»* (Переяслав, 17 листопада 2023 року); *«Актуальні питання психологічного забезпечення службової діяльності структурних підрозділів МВС України в умовах воєнного стану»* (Київ, 20 квітня 2023 року); *«Актуальні питання розвитку комунікації в професійній діяльності правоохоронних органів: виклики XXI століття»* (Одеса, 24 квітня 2023 року); *«Забезпечення психологічної допомоги в секторі безпеки та оборони України»* (Київ, 30 травня 2023 року); *«Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку»* (Переяслав, 21 березня 2024 року); *«Актуальні проблеми вдосконалення системи вивчення англійської мови в ЗВО МВС»* (Одеса, 25 квітня 2024 року); *«Іншомовна підготовка працівників правоохоронних органів та фахівців із права»* Київ, 16 травня 2024 року); *«Актуальні проблеми психологічного забезпечення службової діяльності працівників правоохоронних органів»* (Київ, 31 жовтня 2024 року); *«Психологічна допомога в Україні: проблеми підготовки та професійної діяльності фахівців»* (Київ, 1 листопада 2024 року); *«Підвищення ефективності комунікації в закладі вищої освіти»* (Полтава, 30 вересня – 10 листопада 2024 року); *«Іншомовна підготовка працівників правоохоронних органів та фахівців із права»* (Київ, 29 травня 2025 року); *«Забезпечення основоположних прав і свобод людини, дотримання стану дисципліни та законності поліції в умовах воєнного стану»* (Кропивницький, 12 червня 2025 року); *«Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації»* (Переяслав, 2025); *«Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку»* (Переяслав, 2025); *«Посилення спроможностей СБ України та взаємодія зі складовими сектору безпеки і оборони»* (Київ, 1 жовтня 2025 року); *«Актуальні питання психологічного*

забезпечення діяльності Національної поліції та закладів вищої освіти МВС України» (Київ, 17 квітня 2025 року); «Жінка в науці під час війни» (Кропивницький, 11 лютого 2026 року); «Право. Комунікація. Суспільство» (Львів, 02 квітня 2026 року); «Проблеми психології діяльності в особливих умовах» (Черкаси, 21-22 квітня 2026 року); «Іншомовна підготовка працівників правоохоронних органів та фахівців із права» (Київ, 28 травня 2026 року).

Публікації. Результати дисертації оприлюднено в семи наукових статтях, опублікованих у наукових фахових виданнях України категорії «Б», а також у 27 тезах доповідей на наукових заходах.

Структура та обсяг дисертації обумовлені об'єктом і предметом, метою й завданнями дослідження. Дисертаційна робота складається з анотації, вступу, трьох розділів, що об'єднують десять підрозділів, висновків, списку використаних джерел (288 найменувань на 30 сторінках) і додатків на 54 сторінках. Загальний обсяг дисертації становить 277 сторінок, з них обсяг основного тексту – 192 сторінки.

РОЗДІЛ 1

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ

ПОЛІЦЕЙСЬКОГО ЯК ПРЕДМЕТ ПСИХОЛОГІЧНИХ

ДОСЛІДЖЕНЬ

1.1. Стан дослідження проблеми комунікативної компетентності особистості у психологічній науці

Комунікативна компетентність особистості є невіддільною складовою спілкування як основи цивілізаційного розвитку людства. Завдяки спілкуванню відбувається становлення людини, опанування нею соціального досвіду: традицій і звичаїв, норм та правил поведінки. У спілкуванні виявляються властивості особистості, її внутрішній світ, який стає доступним іншим через діалог і групову взаємодію.

Вивченню проблеми спілкування присвячено праці сучасних українських учених, а саме: загальним питанням спілкування та комунікації (П. Гончарук, В. Рибалко, Ю. Трофімов); основним характеристикам спілкування (С. Гриценко, М. Корольчук, В. Крайнюк, С. Максименко, Л. Орбан-Лембрик, В. Семиченко, І. Трухін); культурі спілкування (Ф. Арват, Г. Балл, М. Боришевський, Т. Гриценко, С. Кириленко, Є. Коваленко, І. Трухін, П. Щербань).

Наукові питання культури спілкування висвітлено в працях мовознавців (Н. Бабич, Б. Головіної, С. Єрмоленко, А. Коваль, С. Ширяєвої), методистів (О. Біляєва, А. Богуш, М. Вашуленка, І. Дроздової, С. Карамана, К. Климової, В. Мельничайка, Т. Окуневич, Л. Паламар, М. Пентилюк та ін.).

Серед закордонних дослідників, які зробили вагомий внесок у цю галузь, слід виокремити А. Піза, який уперше ґрунтовно вивчав означене питання в кінці 70-х років ХХ ст., Р. Бердвіссла, А. Меєрабіана, А. Хілла, Г. Уейнрайта, Ю. Фаста та ін. [1].

У широкому значенні спілкування – це процес взаємодії між людьми, у якому відбувається обмін інформацією, досвідом, уміннями й навичками, результатами праці. У вузькому значенні – це процес обміну інформацією та досвідом, невіддільний і вкрай важливий аспект людського існування, передумова формування людини як соціальної істоти, здатної до співіснування з подібними до себе [2, с. 112].

Вчені визначають такі функції спілкування:

1. *Комунікативна* – різні форми та засоби обміну й передавання інформації, завдяки яким стають можливими збагачення дій та взаєморозуміння людей (зв'язок людини зі світом в усіх формах діяльності); здійснювана за допомогою мови, є необхідною умовою наступності й розвитку, соціального та наукового прогресу людства, індивідуального розвитку особистості. Обмін інформацією, що відбувається між людьми в різних видах діяльності, забезпечують комунікативною функцією спілкування. Контакти між людьми не обмежуються лише потребами передавання інформації.

2. *Інтерактивна* – взаємодія між індивідуумами, а саме обмін не тільки знаннями, ідеями, а й впливом, взаємними намаганнями, діями тощо.

3. *Перцептивна* – процес сприйняття партнерами один одного, їх взаємного пізнання як основи для взаєморозуміння.

Перцептивні вміння та навички виявляються в здатності визначати контекст зустрічі, розуміти настрій партнера за його вербальною та невербальною поведінкою, ураховувати «психологічні ефекти» сприйняття під час аналізу комунікативної ситуації. Це пов'язано зі сприйняттям зовнішнього вигляду, дій, вчинків людини та їх тлумаченням [2, с. 13].

Культура спілкування – найважливіша складова загальної культури людини, яка передбачає також розвинену культуру її мислення, мовлення та поведінки. Це зумовлює необхідність постійного розвитку мисленнєво-мовленнєвих здібностей, збагачення словникового запасу, тренування голосу, догляду за власною зовнішністю [3, с. 87].

Функціональні можливості спілкування реалізуються на різних рівнях, залежать від ситуацій, змісту й мети спілкування. Функції спілкування (лат. *functio* – виконання, здійснення) безпосередньо пов'язані з ролями та завданнями, які виконує особистість у процесі життєдіяльності [4, с. 11].

Більшість класифікацій функцій спілкування пов'язана з обміном інформацією, взаємодією та сприйняттям людьми один одного. В. Семиченко характеризує спілкування як головну умову адаптації, навчання, виховання та розвитку особистості, виокремлюючи такі функції спілкування:

контактна – установлення комунікації, виявлення взаємної готовності прийняти та передати інформацію;

інформаційна – обмін інформацією;

спонукальна – стимул, спрямування активності на виконання певних дій;

координаційна – взаємна орієнтованість на узгодження дій для спільної діяльності;

розуміння – адекватне сприйняття та розуміння стилю поведінки, взаєморозуміння;

амотивна – цілеспрямований виклик необхідних емоцій, обмін емоціями, зміна у партнерів емоційних станів;

установлення відносин – усвідомлення та фіксація свого місця в системі;

здійснення впливу – зміна стану, поведінки, ціннісно-мотиваційної сфери, особистісно-сміслових утворень, намірів, настанов, думок, рішень, потреб, дій, оцінок [4, с. 12].

Важливу роль у процесі спілкування відіграють як вербальні (мовленнєві), так і невербальні (немовленнєві) засоби спілкування, які тісно взаємодіють між собою. Вербальне (лат. *verbalis*, від *verbum* – слово) спілкування – це процес взаємообміну інформацією за допомогою мови (усної, писемної, внутрішньої), який відбувається за власними внутрішніми законами, вимагає активної розумової діяльності та ґрунтується на певній системі усталених норм. Вербальні засоби комунікації (мова, мовлення) утворюють знакову систему, найменшою предметно значущою одиницею якої є слово (вислів), поєднане з іншими

словами за правилами цієї самої знакової системи. У сукупності слова та вислови є засобом розуміння думки того, хто говорить, й одночасно – засобом аперцепції (сприйняття на основі свого життєвого досвіду) змісту його думки. У своїй комунікативній практиці людина здійснює внутрішнє та зовнішнє мовлення, які становлять певну єдність, що не виключає специфічності кожної із форм мовленнєвої діяльності [5, с. 4].

Ефективне здійснення спільної діяльності, передусім трудової, є неможливим без налагодження конструктивних контактів між її учасниками та забезпечення взаєморозуміння в процесі взаємодії.

У професіях типу «людина – людина», продуктивне, а інколи деструктивне, конфліктне спілкування є головним засобом несилового розв'язання проблеми.

Професійне спілкування охоплює такі ключові напрями: інформаційно-комунікативний (обмін інформацією), регуляційно-комунікативний (управління діями) й афективно-комунікативний (вплив на емоційну сферу). Воно регламентоване, ґрунтується на професійних завданнях і містить ділове спілкування, професійні консультації та корпоративну взаємодію для обміну інформацією, розроблення спільної стратегії та розуміння партнерів.

Структурними компонентами професійного спілкування І. Шинкаренко визначає такі: 1) обмін інформацією між суб'єктами професійної діяльності; 2) розроблення спільної стратегії спілкування; 3) сприйняття і розуміння людьми один одного в процесі спілкування [6].

О. Берестенко розглядає професійне спілкування як творчий, керований процес взаємообміну повідомленнями, організації взаєморозуміння, досягнення оптимальної взаємодії, взаємопізнання в різних видах діяльності учасників професійно спрямованої комунікації [7, с. 16].

І. Радомський визначає професійне спілкування як процес встановлення та підтримки безпосереднього чи опосередкованого певними засобами контакту, зумовленого професійно значущими завданнями, що припускають відповідальність за їх реалізацію [8].

Г. Улунова класифікує професійне спілкування за специфікою професійної діяльності й на цій основі виокремлює педагогічне спілкування, спілкування медичних робітників, професійного спілкування поліцейських, спілкування працівників податкової інспекції тощо [9].

У працях українських і закордонних дослідників комунікативну компетентність визначають як цілісну характеристику особистості, формування якої відбувається під час професійної підготовки в закладах вищої освіти та яка є результатом цього процесу.

Питання формування професійно-комунікативної компетентності спеціалістів різних галузей активно досліджують як українські, так і закордонні науковці (О. Берестенко, Дж. Віманн, Ю. Вторніков, О. Герман, К. Данцигер, Н. Демедишина, М. Заброцький, К. Касярум, О. Корніяка, А. Любас, В. Назаренко, О. Павленко, І. Писаревський, Л. Пономаренко, Г. Пухальська, Г. Рурік, Т. Симоненко, С. Скворцова, Д. Хаймз, Б. Шпіцберг та ін.).

Поняття «комунікація» (від лат. *communis* – роблю загальним, поєдную; спілкуюся з кимось) [10, с. 285] увійшло в активний вжиток порівняно нещодавно – із середини ХХ століття. Латинський корінь цього слова *communis* має значення «спільний», *communicare, communicio* – бути разом, підтримувати відносини, мати з кимось зв'язок, створювати спільність [10, с. 285]. Вищий рівень розвитку комунікативних здібностей визначається як комунікативна компетентність. У Словнику іншомовних слів поняття «компетентність» (лат. *competentia*, від *competere* – взаємно прагну; відповідаю, підходжу) визначено як сукупність повноважень державного або громадського органу службової особи, що встановлена законом, статутом цього органу або іншими нормативними актами; коло питань, у яких ця особа має певні знання, досвід, повноваження [10].

З початку ХХ ст. словом «комунікація» почали позначати передання інформації телеграфом, телефоном чи через пресу, радіо. Саме після виникнення електронних засобів зв'язку комунікацію розглядали як передавання інформації за допомогою технічних каналів. Згодом так стали позначати інтерактивний

процес, що стосується різних сфер суспільного життя [11, с. 11]. У сучасній науці усталеним є поняття комунікативної компетентності.

Н. Лавриченко визначив компетентність особистості як психолого-соціальну рису, яка означає силу й упевненість, джерелом яких є відчуття власної успішності та корисності. Компетентність сприяє усвідомленню особистістю власної здатності ефективно взаємодіяти з оточенням [12, с. 234]. Є визначення компетентності як ґрунтового знання своєї справи, сутності діяльності, складних зв'язків, явищ і процесів, можливих способів і засобів досягнення поставлених завдань. Зокрема, І. Бех розглядає компетентність як властивість, що необхідна кожному фахівцю на певній ділянці діяльності й пов'язана з галузевою специфікою професійної діяльності; досвідченість суб'єкта в певній життєвій сфері [13, с. 27].

Н. Бібік висловлює думку, що компетентність є оцінною категорією, яка характеризує людину як суб'єкта професійної діяльності, її здатність успішно виконувати свої повноваження [14, с. 48].

О. Пометун, визначає поняття компетентність як «спеціальним шляхом структуровані набори знань, умінь, навичок, спроможностей і ставлень, що дають змогу майбутньому фахівцю визначити, тобто ідентифікувати, і розв'язувати незалежно від контексту проблеми, що притаманні певному напрямку професійної діяльності» [15, с. 24].

О. Овчарук [16] зауважує, що «компетентність» – це інтегрована характеристика особистості, результативний блок, сформований через досвід, знання, уміння, ставлення, поведінкові реакції. Компетентність побудована на комбінації взаємовідповідних пізнавальних відношень і практичних навичок, цінностей, емоцій, поведінкових компонентів, знань та вмінь, усього того, що можна мобілізувати для активної дії.

У зарубіжних наукових дослідженнях переважає інший підхід до розуміння сутності поняття «компетентність». Т. Хоффман розглядає його як інтегральне поняття, у якому є кілька рівнів:

- 1) компетентність як здатність до інтеграції знань і навичок та їх використання в умовах вимог зовнішнього середовища, що стрімко змінюються;
- 2) концептуальна компетентність;
- 3) компетентність в емоційній сфері, у сфері сприйняття;
- 4) компетентність в окремих сферах діяльності [17].

М. Ейзей та Дж. Дарлі компетентностями взаємодії описують здатність до створення нових зразків виконання ролі методом відтворення знайомих, набутих на практиці прикладів, що надає можливість діяти у специфічних змінах ситуацій взаємодії [18, с. 37].

Проблема комунікативної компетентності залишається в центрі уваги наукових пошуків дослідників (Ф. Бацевич, І. Бім, Л. Бірюк, А. Богуш, Н. Бориско, О. Власова, Т. Вольфовська, Дж. Гамперц, В. Гаркуша, Н. Гез, П. Горностай, Ю. Жуков, М. Заброцький, Л. Злівков, М. Козак, В. Куніцина, С. Ніколаєва, О. Павленко, Л. Паламар, М. Пентилук, О. Петрашук, К. Платонов, В. Ступницький, Д. Хаймз та ін.) [19, с. 66–67].

Термін «комунікативна компетентність» запровадив у науковий обіг Д. Хаймз. Він вважав, що мовна компетентність полягає в знанні мови (граматична правильність). Американські вчені Д. Хаймз і Дж. Гамперц стверджують, що комунікативна компетентність полягає не тільки у володінні мовою, граматикою та словником, а й розумінні ситуацій, у яких відбувається комунікація [20].

У сучасній психології пропонують різні підходи до визначення комунікативної компетентності, основними з яких є: діяльнісний підхід (комунікативна компетентність як готовність (установка) до діяльності); особистісний підхід (комунікативна компетентність як комплекс особистісних рис, Я-стан; здібності та вміння особистості [21, с. 100]. Н. Гончаренко-Закревська вважає, що комунікативна компетентність вирізняється здатністю особистості до швидкості та глибинності мислення, міцності опанування засобами та прийомами мовленнєвої діяльності, що виявляється в умінні слухати, сприймати й відтворювати інформацію, вести діалог, брати активну

участь у дискусіях, доносити власну думку та відстоювати свої погляди [21, с. 99].

До складу компетентності належать знання, навички та вміння, які мають забезпечувати ефективність комунікації. Особа має володіти достатнім комунікативним ресурсом, який дає змогу будувати ефективну комунікацію в різних ситуаціях з будь-якими людьми.

У теорії та практиці є два основні підходи щодо розуміння сутності поняття комунікативної компетентності. Перший підхід пов'язаний з такими іменами українських учених, як О. Константинова, О. Павленко, Ю. Федоренко, які визначали комунікативну компетентність через поняття «знання, навички і вміння» [22, с. 13].

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 [22, с. 15].

Комунікативна культура фахівців на філософському рівні є об'єктивною категорією, яка в широкому значенні є результатом соціалізації, динамічною системою знань, умінь, навичок, здібностей, цінностей особистості, що необхідна для ефективної комунікативної діяльності й особистісного розвитку; у вузькому значенні є результатом процесу комунікативної підготовки, інтегрованими характеристиками якості освіти або ж функціональними вимогами [22, с. 33; 34].

Серед вимог до комунікативної культури фахівця О. Павленко називає знання загальних закономірностей процесу комунікації (зокрема фахової); знання механізмів досягнення взаєморозуміння; комунікативні вміння, що виявляються в готовності фахівця до виконання певної комунікативної діяльності з необхідним рівнем якості. Перші три вимоги стосуються когнітивного аспекту комунікативної компетентності, четверта – поведінкового (особистісного) [22, с. 16; 33].

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

Детально поняття «комунікативна компетентність» проаналізовано в дослідженні С. Козака (2011). Учений трактує цю категорію як таку, що ґрунтується на знаннях і чуттєвому досвіді, здатності особистості орієнтуватися в ситуаціях спілкування, акцентуючи на тому, що така здатність передбачає соціально-психологічне навчання, тобто подальшу можливість учитися спілкуватися [23].

На думку науковця, комунікативна компетентність завжди формується в соціальному контексті. Основними чинниками, які детермінують її розвиток, є життєвий досвід особистості та її загальна ерудиція, мистецтво, спеціальні наукові методи. Аналізуючи проблему комунікативної компетентності, С. Козак стверджує, що «акціональний рівень спілкування є комунікативним інобуттям дій, заданих колективною цілеспрямованою діяльністю» [23, с. 13]. Усе це вимагає від особистості усвідомлення: а) власних потреб і ціннісних орієнтацій, техніки своєї роботи; б) власних перцептивних умінь, тобто здатності сприймати навколишнє без суб'єктивних спотворень і «систематизованих білих плям» (стійких упереджень щодо певних проблем); в) готовності сприймати нове в зовнішньому середовищі; г) своїх можливостей у розумінні норм і цінностей інших соціальних груп та культур (реальний інтернаціоналізм); д) своїх почуттів і психічних станів у зв'язку з дією чинників зовнішнього середовища (екологічна психокультура); е) способів персоналізації навколишнього середовища (матеріальне втілення «відчуття господаря»); ж) рівня власної економічної культури (ставлення до середовища проживання – житла, землі як джерела харчових продуктів, рідного краю, архітектури тощо)» [23, с. 14].

Термін «комунікативна компетентність» включає мовленнєву компетентність, тобто охоплює як знання лексики та граматики, так і знання

умов, ситуацій, у яких відбувається комунікація. Ідеться про здатність організовувати контакти з іншими людьми й ефективно з ними взаємодіяти (з мінімумом негативних наслідків). Визначальним щодо цього є сутність комунікації як взаємодії людей у процесі спільної життєдіяльності, що передбачає налагодження та підтримання контактів, взаємовплив, обмін інформацією за допомогою мовних засобів і немовних знаків.

Ж. Делор у контексті загальних тенденцій освіти XXI ст. увагу зосереджує на те, що освіта має ґрунтуватися на тому, щоб навчити молодих людей пізнавати, робити й жити разом, тобто взаємодіяти з іншими людьми, вирішувати різні ситуації та працювати в групі [24].

Дж. Равен вважає, що для належної соціально-комунікативної взаємодії людина має бути здатною до спільної роботи заради досягнення мети, уміти слухати інших, дозволяти іншим людям приймати самостійні рішення, уміти вирішувати конфлікти, мати критичне мислення, бути готовою самостійно виконувати складні завдання [25].

Дж. Віманн пов'язує комунікативну компетентність з умінням обирати доречний тип комунікативної поведінки для досягнення власних міжособистісних завдань або намірів під час спілкування [26, с. 195–213]. Для цього, зазначає дослідник, необхідно мати не лише лінгвістичні вміння та навички, а й знання психології міжособистісної взаємодії.

Дослідники зазначають про важливі аспекти комунікативної компетентності. Зокрема, І. Андрущук обґрунтовує використання дослідної діяльності як методу активізації пізнавальної та комунікативної діяльності студентів закладу вищої освіти [27]. Н. Бідюк і В. Третько висвітлюють особливості використання діяльнісного підходу в процесі навчання студентів закладу вищої освіти іноземної мови [28].

На думку М. Галицької, комунікативна компетентність студентів є інтегральною особистісною рисою, яка свідчить про загальну культуру спілкування [29].

Про сформованість зазначеної компетентності, на переконання Т. Бучинської, свідчать ситуативна адаптивність і вільне володіння особистістю вербальними та невербальними засобами соціальної поведінки, здатність розуміти партнера зі спілкування. На думку дослідниці, важливе значення має компетентність на всіх трьох рівнях: комунікативному, інтерактивному й перцептивному [30, с. 26].

Учена зауважує, що комунікативна компетентність як інтегральна якість виконує функцію адаптації та адекватного функціонування особистості в соціумі, охоплює установки, стереотипи, позиції спілкування, ролі, цінності, творчий потенціал особистості, засвідчує готовність до прийняття спектру можливих варіантів поведінки партнера зі спілкування, здатність зрозуміти інших, використовуючи систему внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови комунікації в ситуаціях взаємодії [30, с. 27].

Для належної міжособистісної взаємодії, на думку Ф. Бацевича, важливе значення має здатність співрозмовників дотримуватися комунікативних стратегій, що допомагають досягати необхідного результату комунікації; знання особистості співрозмовника, його психологічних характеристик (темпераменту, характеру, уподобань тощо), соціальних ролей; уміння орієнтуватися в умовах та ситуації спілкування, підтримувати процес спілкування, поведінку тощо [31, с. 123–124].

Серед важливих складових комунікативної компетентності Н. Галіяш, Н. Бількевич, Н. Петренко називають здатність ефективно отримувати інформацію, її аналізувати й оперативно передавати співрозмовнику, досягати поставленої мети шляхом переконання та спонукання до дії, отримувати додаткову інформацію про психоемоційний стан партнера на основі невербальних сигналів і прогнозувати його реакції, керувати своєю поведінкою в спілкуванні тощо [32, с. 68]. Опанування комунікативної компетентності, на думку дослідниць, передбачає опанування таких складових, як ініціювання спілкування, збір інформації, роз'яснення та планування дій, завершення розмови, хоча важливе значення має встановлення довірливих стосунків,

структурування комунікації, застосування різних комунікативних методик з метою впливу на співрозмовника [32, с. 69].

У структурі комунікативної компетентності вчені виокремлюють гностичний (система знань про сутність, структуру, функції, особливості й стилі спілкування; загальнокультурна компетентність; творче мислення), конотативний (загальні та специфічні комунікативні вміння, експресивні вміння, перцептивно-рефлексійні вміння, культура мовлення, панівне застосування організаційних впливів у взаємодії з людьми) й емоційний компоненти (гуманістична настанова на спілкування, зацікавленість іншою людиною, готовність вступати з нею в особистісні, діалогічні взаємини, інтерес до власного внутрішнього світу; адекватні вимогам професійної діяльності психоемоційні стани).

О. Павленко головними для комунікативної компетентності вважає лінгвістичні, прагматичні, соціокультурні компоненти. До лінгвістичних науковець відносить говоріння, розуміння на слух, письмо, читання тощо; до прагматичних – уміння кодувати й декодувати повідомлення за вербальними та невербальними каналами, знання і вміння вступити в мовленнєвий контакт у конкретних ситуаціях, тобто знати, як будують діалог, дискусію, як можна використати невербальні засоби, зокрема жести, міміку; до соціокультурних компонентів – правила ввічливого спілкування, норми у відносинах між поколіннями, людьми різної статі, соціальними групами. Необхідно також брати до уваги культурні умовності. Успішність іншомовної та інтеркультурної комунікації передбачає знання таких культурних структур, а також наявність особистих рис, з-поміж яких виокремлюють толерантність і готовність визнавати інших [33].

На думку Л. Мамчур [34, с. 21], у процесі формування комунікативної компетентності має бути взаємозв'язок між лінгвістичними поняттями, які вивчають; поступове розширення кола їх вивченості та поглиблення їхньої сутності; розвиток комунікативних умінь і навичок на новому, глибшому, вищому рівні в єдності із внутрішньопредметними та міжпредметними

вміннями, що є основою для опанування нових знань і розвитку нових комунікативних умінь і навичок, які в системі безперервної мовної освіти (дошкільний заклад – початкова школа – основна школа – старша школа – заклад вищої освіти) сформують комунікативну й мовленнєву компетентність особистості майбутнього фахівця.

С. Караман стверджує, що комунікативна компетентність не існує поза межами комунікації та зумовлена психологічними й соціальними особливостями особистості, рівнем володіння теорією про основні види мовленнєвої діяльності та вмінням ефективно реалізовувати їх у практичній діяльності з огляду на конкретну комунікативну ситуацію [35, с. 339–340].

Дослідниця Л. Руденко стверджує, що в умовах культурно-економічної та політичної кризи в суспільстві спостерігається загострення міжособистісних, міжкультурних, міжетнічних стосунків, неузгодженість інтересів особистості та спільноти, посилення конкурентної боротьби в усіх галузях життєдіяльності. Відповідно активізуються роль служб соціального захисту населення, надання йому кваліфікованої соціально-психологічної допомоги, що потребує посилення уваги закладів вищої освіти до якісної підготовки майбутніх фахівців цієї сфери, основний зміст професійної діяльності яких полягає в контактуванні з людьми [36, с. 134]. З огляду на це, одним із ключових векторів освітнього процесу в закладі вищої освіти дослідниця вважає формування та розвиток високого рівня комунікативної культури фахівців соціального захисту, зокрема, навчання професійної комунікації в конфліктних ситуаціях, оскільки комунікацію вважають провідним інструментом вирішення проблемних ситуацій, що ґрунтується здатністю особистості орієнтуватися в ситуаціях спілкування, що ґрунтується на знаннях і чуттєвому досвіді [36, с. 140].

Проблематиці формування комунікативної компетентності майбутніх педагогів і психологів під час професійної підготовки присвятили свої праці І. Андрощук, Н. Ашиток, Н. Бідюк, О. Боровець, Н. Волкова, Л. Дейниченко, Н. Дудник, О. Кудерміна, В. Литвин, Л. Лузан, Л. Любчак, О. Мартенко, А. Москаленко, Г. Олійник, І. Охріменко, Е. Панасенко, Н. Піковець [37–52].

О. Корніяка зазначає, що, оскільки мовленнєва діяльність тісно пов'язана з особистісним, комунікативним началом, важливе значення має вміння людини використовувати мовлення для спілкування з іншими, регулювати комунікативну поведінку, управляти пізнавальними процесами, невербально посилювати зміст повідомлення. Дослідниця акцентує на психологічному аспекті мовлення – здатності переконливо висловлювати свої думки, умінні слухати й чути співрозмовника, розуміти зміст сказаного, внутрішній стан. Ідеться про соціально-перцептивну складову спілкування, зокрема психологічну проникливість, психологічну прозорливість, соціальну інтуїцію, здатність до корекції образу іншого під час взаємодії, що сприяє адекватності взаєморозуміння та ефективності комунікативної діяльності [53, с. 60].

Загалом учені розглядають комунікативну компетентність педагога як основу його професіоналізму, передумову налагодження контактів з учнями.

Особливості комунікативної підготовки майбутніх фахівців правоохоронної сфери досліджували Л. Барановська, І. Саражинська, А. Білоножко, О. Бовдир, С. Гіренко, Ю. Короткова, А. Кудлай, В. Пономаренко, О. Рівчаченко, В. Розов, О. Семенов і Л. Насіленко, О. Сидорова, Н. Ценко, Г. Яворська та ін. [54–65].

Низку досліджень присвячено вивченню комунікативної компетентності юристів. На думку Ю. Короткової, комунікативна компетентність майбутніх юристів як інтегральне особистісне утворення є сукупністю знань, умінь і навичок, ціннісних установок, усвідомлення етичних, деонтологічних норм та правил комунікативної взаємодії [58, с. 85].

О. Семенов і Л. Насіленко вважають, що комунікативна компетентність майбутнього юриста є його інтегральною особистісною якісною характеристикою та охоплює ціннісні установки, комунікативні знання, вміння, навички, здібності, необхідні для ефективної діалогової взаємодії в певному колі професійних правових ситуацій [63, с. 69].

Згідно з дослідженнями О. Калити, комунікативна компетентність юриста ґрунтується на усвідомленому розумінні цінності комунікації для професійної

діяльності, відображає систему комунікативних знань і визначає цілеспрямовану діяльність студентів щодо їх опанування, усвідомлення етичних, деонтологічних норм і правил комунікативної взаємодії засобами вербальної, невербальної комунікації, здійснення рефлексії комунікативних дій та прийнятих рішень; сформовану сукупність узагальнених комунікативних умінь і розвинутих емоцій. Опанування такого інтегрального особистісного утворення і практична реалізація його складників забезпечують майбутнім юристам компетентне виконання професійних обов'язків [66, с. 24].

Отже, компетентність майбутнього юриста є синтезом знань, практичних умінь, навичок, професійних цінностей, досвіду й особистісних рис, набутих у процесі навчання в закладі вищої освіти.

Комунікативна компетентність майбутнього юриста зумовлена комплексом знань, умінь, навичок й особистісних ресурсів, що забезпечують ефективне спілкування, адаптацію до різних комунікативних ситуацій, адекватне сприйняття мовленнєвої поведінки співрозмовників, побудову власних стратегій комунікації із застосуванням вербальних і невербальних засобів взаємодії.

Українські вчені (Т. Вальфовська (2001), Г. Данченко (2002), Н. Грабар (2010), Л. Кочина (2013)) тлумачать комунікативну компетентність як уміння встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми. До складу компетентності вони відносять і певну сукупність знань, навичок та вмінь, які забезпечують ефективність проходження комунікативного процесу [67–70].

Інший підхід (Т. Карамушка (2003), Н. Бутенко (2004), О. Добротвор (2013), І. Грузіна (2014)) полягає в тому, що комунікацію розглядають як «спілкування з усіма». Якщо співрозмовники не досягають взаєморозуміння, то можна вважати, що комунікація не відбулася. Щоб переконатися в успіху комунікації, необхідно мати уявлення про те, як люди зрозуміли та сприйняли один одного, як ставляться до проблеми. Посилену увагу спрямовують на те, що комунікативна компетентність – це здатність встановлювати необхідні контакти з іншими людьми; це система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації в певному колі ситуацій [71–74].

Вітчизняна вчена О. Корніяка (2018) зазначає, що комунікативна компетентність, що є визначальною складовою професійної компетентності, охоплює низку ієрархічно підпорядкованих компетентностей: інформаційну компетентність, що полягає в чіткій комунікації та правильному передаванні інформації; мовленнєву компетентність, що охоплює культуру мови, правильність, виразність й естетичність мовлення; компетентність соціальної взаємодії, пов'язану зі встановленням контакту з іншими людьми, здатністю до залагодження конфліктів, умінням діяти злагоджено в спілкуванні; компетентність у сприйманні та розумінні іншої людини, невіддільну від рефлексивності й емпатійності суб'єкта спілкування [75, с. 139].

Українська дослідниця О. Лахтадир, керуючись результатами власного теоретичного аналізу, констатує, що комунікативною компетентністю вчені здебільшого вважають ґрунтовану на знаннях і чуттєвому досвіді спроможність особистості орієнтуватися в ситуаціях спілкування, розуміти мотиви, інтенції, стратегії поведінки, фрустрації (як власні, так і партнерів зі спілкування), на цій підставі здійснювати комунікативну діяльність [76].

На думку С. Березки й А. Кузнецової, комунікативна компетентність пов'язана не просто зі знанням певної технології спілкування чи позиції, яку обстоює особистість, а й можливістю адекватно обирати та застосовувати цей різноманітний спектр у конкретних комунікативних ситуаціях, уміння організовувати спілкування з огляду на соціокультурні норми поведінки та комунікативну доцільність висловлювання [77, с. 345–346].

О. Волошина, досліджуючи особливості компетентнісного підходу у Великій Британії, зазначає, що комунікацію визначають як ключове вміння, яке охоплює вміння говорити і слухати, читати й писати, що необхідне для ефективної участі в групових дискусіях [78].

Ефективна взаємодія із соціальним оточенням, зазначають Г. Васьківська, С. Косянчук, не можлива поза спілкуванням, тобто спілкування ефективне лише тоді, коли люди, які взаємодіють, компетентні в певному випадку [79, с. 107].

У науковій літературі комунікативною компетентністю вважають «сукупність знань про норми і правила ведення природної комунікації – діалогу, суперечки, переговорів тощо» [79, с. 107].

Узагальнюючи наукові позиції українських вчених, можна дійти висновку про те, що комунікативна компетентність становить складно структурований особистісний феномен, який поєднує знання, уміння й навички, досвід їх застосування в спілкуванні, охоплює соціально-психологічні цінності, мотиви, установки, що забезпечують ефективне спілкування та взаємодію людини в соціумі.

Сформованість комунікативної компетентності сприяє соціалізації особистості, виявленню таких рис, як ініціативність, співпраця, здатність до роботи в групі, передбачає надання прагматичного прогнозу комунікативної ситуації, у якій має відбутися спілкування; програмування процесу спілкування з огляду на своєрідність комунікативної ситуації, розгортання дискурсу залежно від тематичної диференціації; занурення в соціально-психологічну атмосферу ситуації спілкування та здійснення елементів соціально-психологічного управління процесами спілкування в процесі комунікації [80].

Закордонні науковці розглядають комунікативну компетентність переважно в ширшому значенні як здатність взаємодіяти з людьми, досягати власної комунікативної мети й обирати тип комунікативної поведінки під час міжособистісного спілкування.

С. Вільсон і К. Сабе вважають, що комунікативну компетентність досліджує чимало науковців з різних галузей у різних контекстах саме тому, що в сучасному західному суспільстві загальноприйнятими є такі переконання: а) у межах будь-якої ситуації не все, що може бути сказане чи зроблене, є однаково компетентним; б) успіх в особистих і професійних відносинах безпосередньо залежить від комунікативної компетентності; в) більшість людей виявляють некомпетентність принаймні в декількох ситуаціях, а менша кількість людей узагалі є некомпетентними в більшості ситуацій [81].

Американський дослідник Е. Палмер (2010) компетентність визначає як поєднання комунікативної та професійної складових і виокремлює такі її ознаки: соціальна сенситивність і точність соціальної перцепції, репертуар умінь та навичок, значущих для фахівця цієї сфери, здатність транслювати заохочення й винагороду, які є важливими для соціальної ситуації взаємодії, стійкість, спокій, рівновага, на противагу соціальній тривожності [82].

Найдетальніше комунікативну компетентність описав Л. Бахман. Він використовує термін «комунікативне мовленнєве вміння», що охоплює такі ключові компетенції:

- мовну, тобто лінгвістичну (здійснення висловлювань можливе тільки на основі наявних знань і розуміння мови як системи);
- дискурсну (зв'язність, логічність, організація);
- прагматичну (уміння передати комунікативний зміст);
- розмовну (на основі лінгвістичної та прагматичної компетенцій, уміння говорити вільно, без напруження, у природному темпі, без затяжних пауз);
- соціально-лінгвістичну (уміння обирати мовленнєві форми);
- стратегічну (уміння використовувати комунікативні стратегії для компенсації знань, яких бракує, в умовах реального мовленнєвого спілкування);
- когнітивну (готовність до створення комунікативного змісту як результату мовленнєвої діяльності) [82].

На думку С. Савіньйона, комунікативна компетентність – це здатність функціонувати в реальних обставинах спілкування, тобто в динамічному обміні інформацією, де лінгвістична компетентність має пристосовуватися до приймання загальної інформації з боку іншого співрозмовника [83, с. 129–134].

Аналіз наукових публікацій українських й іноземних дослідників дає підстави стверджувати, що в сучасній науковій літературі немає уніфікованого визначення поняття комунікативної компетентності.

Систематизація наукових поглядів щодо природи комунікативної компетентності надає можливість трактувати її як цілісне особистісне утворення, яке реалізується в процесі спілкування через здатність особистості ефективно

використовувати набутий комунікативний досвід і власні індивідуально-психологічні характеристики для виконання комунікативних завдань. Її структурну основу становлять знання, уміння, навички, способи комунікативної діяльності й емоційно-ціннісне ставлення до процесу спілкування.

У сучасних наукових дослідженнях виокремлюють декілька підходів до трактування комунікативних здібностей. У межах психолінгвістичного підходу фокус уваги спрямовано на мовленнєві аспекти комунікації, зокрема на розуміння та використання мовних засобів, розвиток синтаксичних і семантичних умінь, а також здатності до адекватного реагування в процесі комунікативної взаємодії.

Соціокультурний підхід ураховує вплив соціальних і культурних чинників на комунікативні здібності. Він вивчає навички соціальної взаємодії, адаптацію до норм та цінностей групи чи спільноти, культурну чутливість тощо.

Психологічний підхід зосереджується на внутрішніх процесах й особистісних характеристиках, що впливають на комунікативну діяльність. У його межах досліджують емоційну та соціальну компетентності, емпатію, самосвідомість та інші чинники, які визначають рівень комунікативних здібностей. Своєю чергою в межах когнітивного підходу дослідники комунікативних здібностей акцентують на пізнавальних процесах і механізмах, що забезпечують ефективну комунікацію. Зокрема, вивчають здатність до аналізу інформації, розвиток проблемного та критичного мислення, а також інші когнітивні складові комунікативної діяльності.

У зарубіжній психології певний внесок у розвиток уявлень про комунікативні здібності зробили прихильники таких напрямів, як психоаналіз (З. Фройд, К. Юнг, А. Адлер), біхевіоризм (Р. Кеттелл, Л. Терстоун, Ч. Спірмен), гуманістична психологія (А. Маслоу, К. Роджерс), гештальтпсихологія (М. Вертгеймер, С. Келер, К. Коффка, Ф. Перлз). Зокрема, А. Адлер комунікативні здібності трактує як вроджену сукупність індивідуальних властивостей, що визначають спосіб, силу та якість компенсації людиною своїх недоліків, що є основою обраної життєвої мети й життєвого стилю, виявляються

внаслідок взаємодії людини з іншими людьми [84]. Р. Кеттелл, Л. Терстоун, Ч. Спірмен у межах вивчення проблеми комунікативних здібностей досліджують можливості їх вимірювання, оцінювання та розвитку в процесі навчання, акцентують на зв'язку здібностей з біологічними та когнітивними процесами [85; 86; 87]. Згідно з поглядами А. Маслоу та К. Роджерса, людина від природи наділена тенденцією до зростання, розвитку, самореалізації. Комунікативні можливості вони розглядають через проблему самоактуалізації, тобто через прагнення людини до повнішого виявлення та розвитку своїх особистісних можливостей. Виявляючи активність, людина реалізує себе. Поняття «комунікативні здібності» використовують під час характеристики особистості, що самоактуалізується [88; 89].

Як інший приклад розуміння комунікативних здібностей можна навести концепцію Г. Міллера та М. Кнеппа, які розглядають комунікативні здібності в термінах процесу особистісного контролю. Вони керуються переважно тим, що міжособистісна поведінка є кінцевим продуктом (результатом) міжособистісного спілкування. Дослідники проводять аналіз комунікативних здібностей у контексті міжособистісної взаємодії, розглядаючи їх на різних рівнях системи внутрішнього особистісного контролю. Наприклад, вони визначають такі комунікативні здібності, як досягнення мети у взаємодії з іншими без завдання шкоди, уміння імпровізувати в складних ситуаціях, контроль бажань й адаптація до змін, передбачення поведінки інших людей, співпереживання, тлумачення дій та вчинків тощо. Ці підходи висвітлюють різні аспекти комунікативних здібностей у контексті міжособистісної взаємодії та їх зв'язок із системою внутрішнього особистісного контролю [90].

У своїх дослідженнях М. Ролоф аналізує різні аспекти міжособистісної комунікації, такі як взаємодія між людьми, способи сприйняття інформації, виявлення та розуміння емоцій, невербальна комунікація, вияви впливу й ефективність спілкування. Один із ключових аспектів досліджень М. Ролофа – розуміння важливості контексту, у якому відбувається комунікація. Він вивчає, як соціальні, культурні й індивідуальні чинники впливають на сприйняття та

інтерпретацію повідомлень у міжособистісній комунікації. М. Ролоф також досліджує взаємодію між комунікативними навичками й міжособистісними відносинами, вивчає, як якість комунікації впливає на сприйняття іншої особи, розвиток відносин і задоволення від взаємодії.

Вагомим внеском М. Ролофа є розроблення теорії активного слухання, згідно з якою що активне слухання, тобто зосереджене, уважне й емоційно відкрите сприйняття інформації, сприяє покращенню якості комунікації та взаєморозумінню між співрозмовниками [90].

Здійснений аналіз закордонних наукових джерел дає підстави стверджувати, що комунікативні здібності є самостійним предметом психологічних досліджень. Їх наявність і суттєве значення для функціонування особистості в соціумі висвітлено в значній кількості праць. У межах зарубіжної психологічної науки комунікативні здібності розглядають як основу ефективної адаптації людини до життя та взаємодії в суспільстві.

Живе спілкування завжди є складним процесом, який передбачає перцептивні, комунікативні й інтерактивні компоненти. Таке спілкування наділене суб'єктивно-об'єктивною формою та експресивністю [91].

Вчені визначають комунікативну компетентність як володіння складними комунікативними навичками та вміннями, формування адекватних умінь у нових соціальних структурах, знання культурних норм й обмежень у спілкуванні, знання звичаїв, традицій, етикету у сфері спілкування, дотримання правил поведінки, вихованість; орієнтацію в комунікативних засобах, що властиві національному менталітету й виражають його, опанування рольового репертуару в межах певної професії [91; 92].

Американський дослідник Е. Палмер компетентність визначає в контексті комунікативної та професійної діяльності, виокремлює її ознаки, серед яких: соціальна сенситивність і точність соціальної перцепції, репертуар умінь та навичок, значущих для фахівця даної сфери, здатність транслювати заохочення й винагороду, які є важливими для соціальної ситуації взаємодії, стійкість, спокій, рівновага, на протигагу соціальній тривожності [93].

Можна виокремити різні наукові підходи до розуміння сутності комунікативної компетентності.

Інформаційний підхід спрямований на вивчення переважно психологічних особливостей прийому та передавання інформації, характеристик комунікатора й реципієнтів, засобів спілкування (як обміну інформацією). Такий підхід дає змогу простежити за перебігом комунікативної взаємодії, відтворюючи її схему, але не відображає її внутрішню природу й характеру двосторонньої активності комунікантів.

Лінгвістичний підхід зосереджений переважно на сфері мовної діяльності людини, тобто мовний акт є основою комунікації.

Діяльнісний підхід розглядає комунікативну компетентність тільки в діяльності, яка зумовлює здатність індивіда до розв'язання проблем, цілеспрямованої продуктивної діяльності та кооперації.

У наукових дослідженнях комунікативну компетентність переважно визначають як систему знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективність міжособистісного спілкування. Дослідники також характеризують її як здатність особистості реалізовувати продуктивну комунікацію в різних ситуаціях взаємодії, здійснювати багатокomпонентну мовленнєву діяльність, підтримувати соціальні контакти й володіти культурою використання рідної та іноземних мов.

Для успішної реалізації суб'єктом спілкування комунікативної компетентності важливо розуміти її структуру. Здійснений теоретичний аналіз досліджуваного феномену засвідчує, що науковці по-різному визначають структуру комунікативної компетентності.

Дж. Мак Кроскі [94] виокремлює три компоненти:

- когнітивний – пов'язаний зі знаннями мови, граматичних конструкцій, правил спілкування, культури мовлення, етичних норм тощо;
- емоційний – охоплює емоційну чуйність, емпатію, чутливість до іншого та невербальні вияви;

– поведінковий – відображає комунікативні здібності людини до співпраці, спільної діяльності, ініціативність, адекватність у спілкуванні, організаторські здібності тощо.

Слід зауважити, що розглянутий підхід до бачення структури комунікативної компетентності визнають й українські дослідники (В. Черевко [95]; О. Низовець-Кропта, [96]; Т. Кадолба, І. Шаповал [97]; М. Заушнікова [98]; Т. Пономаренко [99]).

Т. Пономаренко, ураховуючи сучасні реалії світового комунікативного процесу, крім компонентів зазначеної структури, додала четвертий компонент – медійний [99]. Дослідниця поділяє думку колег і стверджує, що інформаційно-технічний прогрес додав комунікативній компетентності нових особливостей, які передбачають орієнтацію в медійному просторі, а саме об'єднання знань, умінь, навичок, які необхідні для успішного здійснення комунікативної активності в соціальних мережах, що охоплює аудіо- та відеокommunікацію, спілкування онлайн [100].

Схожу структуру комунікативної компетентності пропонує М. Завінченко, визначаючи гностичні, конативні й емоційні компоненти [101].

З огляду на те, що в спілкуванні суб'єкт реалізує три основні функції – комунікативну, перцептивну й інтерактивну, О. Корніяка [102] вичленює у психологічній структурі комунікативної компетентності три структурні компоненти, що відповідають цим функціям: комунікативно-мовленнєвий, соціально-перцептивний, інтерактивний.

У зв'язку з цим дослідниця зауважує, що комунікативна компетентність об'єднує у своєму складі три основних групи вмінь, або здатностей (компетентностей):

– комунікативно-мовленнєву здатність, що об'єднує такі вміння:
а) отримання інформації; б) адекватне розуміння змісту інформації;
в) програмування та висловлення власних думок в усній і письмовій формах;

– соціально-перцептивна здатність – сприймання та розуміння сутності іншої людини, взаємопізнання і взаємооцінювання. Ця здатність передбачає такі

вміння: а) створення образу іншої людини (розуміння її психологічної та особистісної сутності); б) моральні уявлення (емпатія як усвідомлення почуттів, потреб, інтересів інших людей, повага до партнера зі спілкування, тактовність тощо); в) рефлексію (самоусвідомлення – розуміння власних внутрішніх станів, емоцій, ресурсів, уподобань, інтуїція);

– інтерактивна здатність як уміння організовувати й регулювати взаємодію та взаємовплив, досягати взаєморозуміння. Ця здатність об'єднує такі вміння: а) знання соціально-комунікативних норм, зразків поведінки, соціальних ролей; б) здатність до соціально-психологічної адаптації; в) контроль за поведінкою у взаємодії, уміння розв'язувати конфлікти; г) здатність справляти вплив на партнера зі спілкування: уміння слухати, володіння ефективною тактикою переконання іншої людини.

Т. Кадолба описує різнорівневу структуру комунікативної компетентності, яка охоплює психофізіологічний, індивідуально-психологічний і соціально-психологічний рівні.

1. На психофізіологічному рівні визначають тип вищої нервової діяльності, темперамент, екстравертованість/інтровертованість, вікові та гендерні відмінності.

2. На індивідуально-психологічному рівні встановлюють специфічні особливості системи відображення індивіда: відчуттів, сприймання, уваги, пам'яті, мислення, волі, емоцій, уяви, домінантні психічні стани.

3. На соціально-психологічному рівні комунікативна компетентність виявляється в здатності людини вибудовувати взаємодію на основі передбачення її результатів і задоволення соціальних потреб (своїх, партнера, оточення) [103].

Авторка зауважує, що на цьому рівні формування комунікативної компетентності є результатом як стихійного процесу, так і цілеспрямованого процесу навчання та виховання на основі збагачення знань, умінь, навичок, звичок.

Д. Хаймс [104] виокремлює в структурі такі компоненти:

– лінгвістичний (правила мови);

- соціально-лінгвістичний (правила діалектного мовлення);
- дискурсивний (правила побудови змістовного висловлювання);
- стратегічний (правила підтримки контакту зі співрозмовниками).

Б. Шпітсберг і В. Купах [105] у досліджуваній структурі визначають: комунікативні знання (усвідомлення того, яка комунікативна поведінка є найдоцільнішою в конкретній ситуації); уміння (здатність застосувати цю поведінку в певному контексті); мотивацію до спілкування (прагнення до ефективної та компетентної комунікації).

Схожу за змістом структуру пропонує О. Жирун [106], виокремлюючи два такі компоненти – інструментальний і мотиваційно-ціннісний. Здійснення психологічного дослідження потребує врахування складної ієрархічної структури комунікативної компетентності.

І. В. Ляшенко зауважує, що комунікативну компетентність часто розглядають як інтегративну структуру, що охоплює пізнавальний, поведінковий та емоційний компоненти:

- когнітивний (пізнавальний) аспект стосується здатності до орієнтування, психологічних знань і перцептивної здатності фахівця. Також цей аспект охоплює самосвідомість особистості та розуміння партнерів у спілкуванні;
- поведінковий компонент передбачає вміння ефективно використовувати різноманітні засоби вербального й невербального спілкування;
- в емоційному компоненті акцентовано на значенні досвіду різноманітного спілкування, позитивному налаштуванні на комунікацію та адаптації до партнера в спілкуванні.

Цей компонент також має три складові: лінгвістичну, соціолінгвістичну та прагматичну. Кожну з них розглядають з позиції загальної компетентності, що охоплює знання, уміння та навички.

Лінгвістичний аспект містить лексичні, граматичні, семантичні та фонологічні аспекти, незалежно від їх соціокультурної вагомості і прагматичних функцій [107].

Соціолінгвістичний компонент визначається соціокультурним контекстом використання мови й відкриває можливість взаємодії між представниками різних культур, навіть якщо це неочевидно для спілкування [107].

Прагматичний аспект охоплює дискурсивні, функціональні та схематичні навички, що передбачають уміння адаптувати своє мовлення до конкретних жанрів, ситуацій і тем [107].

Тому можна стверджувати, що комунікативна компетентність виявляється в сприйнятті й ставленні до співрозмовників, умінні контролювати свою поведінку, аргументувати думки, моделювати поведінку інших для досягнення комунікативної мети через вербальні й невербальні засоби.

Водночас І. Ляшенко зазначає, що комунікативну компетентність слід розглядати як системно-інтеграційний процес, який має такі складові:

- комунікативно-діагностичну (діагностування соціопсихологічної ситуації та умов майбутньої комунікативної діяльності, виявлення можливих соціальних, соціально-психологічних й інших суперечностей, з якими, можливо, доведеться постати особі в спілкуванні);
- комунікативно-прогностичну (оцінювання позитивних і негативних аспектів майбутнього спілкування);
- комунікативно-програмувальну (підготовка програми спілкування, розроблення текстів для спілкування, вибір стилю, позиції та дистанції спілкування);
- комунікативно-організаційну (організація уваги партнерів зі спілкування, стимулювання їх комунікативної активності, управління процесом спілкування тощо);
- комунікативно-виконавську (діагностування комунікативної ситуації, у якій відбувається спілкування особистості, прогнозування розвитку цієї ситуації, здійснюваний заздалегідь осмисленою індивідуальною програмою спілкування) [107].

На підставі структури комунікативної компетентності, розробленої О. Кравченко-Дзондзою, можна визначити такі компоненти комунікативної

компетентності: мотиваційний, когнітивний, операційно-технологічний, особистісний, рефлексивний [108, с. 65–68].

Слід зазначити, що в дослідженні Н. Гальчевської, Л. Матохнюк, присвяченому вивченню поняття «рефлексія», обґрунтовано її роль як ключового інструменту для підвищення ефективності професійної діяльності. Рефлексія дає змогу вдосконалювати навички та компетентності, розширювати знання, що сприяє підвищенню ефективності діяльності на підставі самоаналізу [109]. Рефлексія є ефективним інструментом для розвитку комунікативної компетентності, оскільки сприяє постійній адаптації, удосконаленню роботи на основі власного аналізу та самоусвідомлення його результатів, є одним зі структурних елементів моделі її розвитку.

З огляду на зазначене, можна виокремити такі складові комунікативної компетентності: мотиваційний, когнітивний, операційно-технологічний, особистісно-поведінковий, спеціально-професійний та рефлексію. Мотиваційний компонент відіграє важливу роль у процесі формування комунікативної компетентності, оскільки важливо постійно акцентувати на розвитку мотивації до самовдосконалення, чого досягають шляхом стимулювання усвідомлення власних комунікативних можливостей та систематизації отриманих знань [109].

Когнітивний компонент комунікативної компетентності ґрунтується на розвитку когнітивних процесів особистості, таких як сприйняття, усвідомлення, мислення та розуміння інформації. Цей компонент охоплює формування комунікативних знань, які охоплюють розуміння мовних структур, семантики й синтаксису, а також опанування навичок ефективного використання мовних засобів для висловлення ідеї, аргументації та пояснення концепцій. Крім того, до цього компоненту також належать уміння чітко та логічно висловлювати думки, ураховуючи потреби та рівень розуміння співрозмовника [109].

Операційно-технологічний компонент комунікативної компетентності відображає взаємодію між людьми в комунікативному контексті. Цей компонент охоплює такі аспекти, як уміння виявляти емпатію та розуміти потреби

співрозмовника, оцінювати переваги й недоліки майбутнього спілкування, готувати програми спілкування, розробляти тексти для спілкування, адаптувати спосіб спілкування до контексту й аудиторії, а також працювати в команді [109].

Особистісно-поведінковий компонент комунікативної компетентності передбачає розвиток особистісних рис, які впливають на успішність комунікативної взаємодії. Сюди належать такі риси, як толерантність, відкритість до нових ідей та культурних різноманітностей, а також уміння виявляти інтерес до думок інших і вибудовувати довірливі стосунки [109].

Спеціально-професійний компонент комунікативної компетентності охоплює професійні знання, навички та здібності, які є необхідними для ефективної комунікації в специфічній професійній сфері. Цей компонент дає змогу адекватно висловлювати свої ідеї, взаємодіяти з колегами та громадянами, розуміти специфічні терміни й концепції, використовувати адекватну мову і стиль у комунікації, а також ефективно розв'язувати конфліктні ситуації, що виникають у професійному середовищі [109].

Отже, рефлексія як компонент комунікативної компетентності полягає в усвідомленні власної комунікативної діяльності та здатності до самоаналізу і самовдосконалення, що передбачає рефлексію щодо власних комунікативних умінь і навичок [109]. Комунікацію як процес впливу на поведінку осіб розглядали: Л. Дуб, У. Ламмерс, Д. Карнегі, Г. Лассвелл, У. Ліппман, М. Маклюен, А. Моль та ін. [110].

У наукових джерелах не простежується єдиного підходу до структурного визначення комунікативної компетентності. Водночас у більшості досліджень її розглядають як багатокomпонентну систему, що об'єднує різні взаємопов'язані складові. До традиційно виокремлюваних належать мотиваційно-ціннісний, гностичний, когнітивний, конативний, операційно-діяльнісний, рефлексивний, емоційно-оцінний, індивідуально-особистісний та поведінковий компоненти.

У психологічних і педагогічних дослідженнях у складі професійної комунікативної компетентності виокремлюють лінгвістичну, стратегічну, дискурсивну, прагматичну, соціокультурну компетентності. Усі вони

взаємопов'язані та доповнюють одна одну. Лінгвістична компетентність визначає володіння усним і письмовим мовленням. Більшість учених вважає лінгвістичну компетентність основою для формування комунікативної компетентності.

Ю. Юсеф зазначає, що основними показниками та критеріями комунікативної компетентності є мовна компетенція (знання мови; володіння мовними вміннями й навичками) [111]. Лінгвістична компетентність охоплює словниковий запас і фонетичні навички, такі аспекти мовних знань, як лексико-граматичні, семантичні, фонологічні, орфографічні й орфоепічні компоненти.

Отже, для формування комунікативної компетентності необхідно насамперед створити лінгвістичну компетентність (та її важливі компоненти – граматичну й лексичну), що є основою, на якій буде побудована система комунікації. Це твердження відображає роль вербального компонента в структурі комунікативної компетентності.

Узагальнюючи, слід зазначити, що комунікативна компетентність – це інтегративна комунікативна властивість особистості, що передбачає здатність до спілкування, охоплює вміння, знання та навички, чуттєвий і соціальний досвід у колі спілкування. Вона формується внаслідок набуття позитивного досвіду в різних соціальних структурах, передбачає знання культур, норм і обмежень у спілкуванні, звичаїв, етикету, традицій у колі спілкування. Комунікативна компетентність дає змогу реалізовувати спілкування, а саме сприймати і розуміти іншу людину, приймати, передавати й осмислювати інформацію, а також є регулятором подальших відносин між людьми.

Поняття комунікативної компетентності передбачає, що людина усвідомлює: уміння вступати в контакт з людиною з огляду на її гендерні, вікові, соціально-культурні, статусні характеристики; свої можливості в розумінні норм і цінностей інших соціальних груп і культур; здатність сприймати навколишній світ без суб'єктивних спотворень; власні потреби й ціннісні орієнтації. Крім того, до важливих характеристик комунікативної компетентності відносять готовність особистості сприймати нову інформацію із зовнішнього середовища, здатність

адекватно оцінювати співрозмовника як особистість, партнера або опонента, а також високий рівень мовленнєвого розвитку, що забезпечує ефективне передання й відтворення інформації в процесі спілкування. Значущими є також уміння інтерпретувати невербальні засоби комунікації, переконувати співрозмовника й обирати відповідну комунікативну стратегію залежно від ситуаційного контексту взаємодії.

1.2. Вербальна складова в структурі комунікативної компетентності

Комунікативна компетентність є складним і багатограним поняттям, що охоплює набір знань, умінь та навичок, спрямованих на успішну взаємодію, обмін інформацією в різних соціокультурних контекстах. Формування комунікативної компетентності є процесом постійного розвитку, який вимагає інтеграції знань і практичного досвіду у сфері вербального й невербального спілкування, міжособистісних відносин, культурології та психології. Комплексність структури комунікативної компетентності зумовлена її ієрархічною організацією, що охоплює множину різнопланових умінь, які відображають сукупність когнітивних, соціокультурних і мовленнєвих аспектів [112].

Важливу роль у процесі спілкування відіграють як вербальні (мовні), так і невербальні (немовні) засоби спілкування, які тісно взаємодіють між собою.

Вербальне (лат. *verbalis*, від *verbum* – слово) спілкування – це процес взаємообміну інформацією за допомогою мови (усної, письмової, внутрішньої), який відбувається за власними внутрішніми законами, вимагає активної розумової діяльності та ґрунтується на певній системі усталених норм. Вербальні засоби комунікації (мова, мовлення) утворюють знакову систему, найменшою предметно значущою одиницею якої є слово (вислів), поєднане з іншими словами за правилами цієї знакової системи. У сукупності слова, вислови є засобом розуміння думки того, хто говорить, одночасно – засобом аперцепції (сприйняття на основі власного життєвого досвіду) змісту його думки. У своїй

комунікативній практиці людина здійснює внутрішнє і зовнішнє мовлення, які становлять певну єдність, що не виключає специфічності кожної із форм мовленнєвої діяльності.

Вербальна комунікація використовує мову як знакову систему – універсальний засіб людського спілкування, який забезпечує змістовий аспект взаємодії та взаєморозуміння в процесі спільної діяльності. Точність розуміння слухачем змісту висловлювання може стати очевидною для комунікатора лише тоді, коли відбудеться зміна «комунікативних ролей», тобто коли реципієнт стане комунікатором і своїм висловлюванням дасть знати про те, як він висвітлив зміст інформації. Спілкування за допомогою вербальних засобів є використанням живого слова в переданні інформації. Крім мови, мовлення, є й інші засоби комунікації. Люди обмінюються інформацією за допомогою жестів, міміки, погляду, пози, рухів тіла, які називають невербальними (несловесними) засобами спілкування.

Невербальне спілкування – це система немовних знаків, що слугують засобами для обміну інформацією між людьми. Невербальні засоби комунікації дедалі частіше стають предметом соціолінгвістичних досліджень. Не сформовано єдиного підходу щодо складу невербальних компонентів спілкування, їх класифікацію створюють на основі різних критеріїв. Зокрема, комунікативними невербальними компонентами комунікації є праксодичні, кінетичні, таксичні та проксемічні засоби.

Елементарною, недискретною (неподільною) одиницею вербальної комунікації (дискурсу) є мовленнєвий акт, який дослідники тлумачать як цілеспрямовану мовленнєву дію, здійснювану згідно з принципами та правилами мовленнєвої поведінки, прийнятними в певному мовному колективі, яка реалізує певну комунікативну інтенцію мовця [113].

У психології мовлення розглядають як вищу психічну функцію людини. Мова виконує низку взаємопов'язаних функцій. Окрім двох базових – сигніфікативної, що полягає в позначенні об'єктів, явищ і процесів навколишньої дійсності, й узагальнювальної, яка забезпечує групування предметів і явищ за

спільними ознаками, дослідники виокремлюють також комунікативну функцію, що передбачає передавання знань, ставлень, почуттів й оцінок.

Мова здатна відображати не лише інтелектуальні здобутки, а й найтонші відтінки психічного життя людини, складні емоційні переживання та уявні образи. Водночас вона насамперед є інструментом мислення, матеріальним носієм думки й універсальним засобом обміну інформацією між індивідами та соціальними спільнотами. Реалізація цих можливостей забезпечується процесом мовленнєвої взаємодії між людьми.

Необхідно зауважити, що письмове й усне мовлення є двома компонентами єдиної комунікаційної системи, що будується в процесі професійної взаємодії. До письмового мовлення відносять накази, розпорядження, інструкції, договори, протоколи, заяви та інші види документально оформленої ділової інформації.

До усного мовлення в системі професійної взаємодії належать ділова бесіда, перемовини, дискурс, інтерв'ю, пресконференція, інформаційне мовлення, доповідь й інші вияви усного мовлення в процесі ділового спілкування. Суттєвим аспектом формування усного мовлення є невербальна комунікація, яка в деяких випадках є надзвичайно впливовою під час ділового спілкування [113].

Можна виокремити визначальні характеристики ділового мовлення. Ділове спілкування проходить з певною метою, є особистісно орієнтованим і відбувається як між співробітниками, так і між представниками різних організацій. Метою ділового спілкування є бажання учасників комунікаційного процесу донести свою думку до інших співрозмовників і вплинути на організацію діяльності для досягнення поставленої мети. Ділове спілкування передбачає обмін професійною інформацією.

Структура діалогу в межах ділового спілкування передбачає декілька етапів:

- початок діалогу;
- надання необхідної професійної інформації щодо ситуації, яка склалася;

- наведення аргументів щодо власної позиції;
- опрацювання аргументів співрозмовника;
- визначення остаточної позиції за цим питанням. Кожен етап ґрунтується на професійних знаннях, особистісних компетентностях і рисах співрозмовників. Основною на кожному етапі є професійно-мовленнєва компетентність, яка забезпечує володіння відповідними професійними мовними і мовленнєвими засобами створення та передання повідомлення, а також процесом сприйняття ментального змісту думки для побудови діалогу під час ділового спілкування [113].

Несформованість професійно-мовленнєвої компетентності у фахівця призводить до помилок на етапах:

- вибору виду мовлення (помилки під час вибору засобів створення повідомлення);
- вибору каналів передання повідомлення (невідповідність мовних засобів каналам передачі повідомлення);
- передання повідомлення (неможливість або неправильне використання мовленнєвих засобів донесення або посилення важливості окремих аспектів повідомлення);
- декодування повідомлення (неправильне сприйняття ментального змісту повідомлення) [113].

Під час створення повідомлення в діловому спілкуванні використовують професійні мовні засоби, притаманні тій спеціалізації, представником якої є фахівець. Під час побудови звернення використовують мовленнєві засоби, спрямовані на аргументування основної думки повідомлення. Використання аргументації потребує знань, концентрації та самовладання. У більшості випадків аргументацію найефективніше використовують саме в усному мовленні [113].

Мовленнєва комунікація – словесний обмін інформацією в процесі спілкування, доповнений невербальними засобами (міміка, жести тощо) [113].

Процес комунікації передбачає різні структурні елементи. З-поміж основних структурних складників мовленнєвої комунікації виокремимо такі:

- адресат (отримувач інформації в акті комунікації);
- адресант (відправник інформації в акті комунікації);
- канали мовленнєвого впливу (як вербальні, так і невербальні засоби спілкування);
- зворотний зв'язок (вплив результатів процесу комунікації на його перебіг);
- комунікативний шум (усе, що відволікає від основного предмета розмови, викривлює його або взагалі не містить інформації; він може виникати під час використання в комунікації технічних засобів (телефон, інтернет тощо), а також непрямой тактики мовленнєвого впливу (метамови, брехні тощо)) [113, с. 16].

На основі елементів комунікації у XX ст. було розроблено численні моделі комунікації (С. Чакотіна, А. Молеса, Дж. Карея, Дж. Гербнера, Т. Гобан-Класа та ін.). Розглянемо найвідоміші з них.

Модель Г. Ласуела вважають класичною схемою комунікації. На переконання цього американського вченого, комунікативний акт будують як відповідь на такі питання:

- хто говорить?
- що? яким каналом користується?
- до кого?
- з яким ефектом?

Питання «хто говорить?» передбачає джерело інформації (комунікатор, адресант); «що?» – безпосередньо зміст комунікації; питання «яким каналом користується?» полягає у врахуванні специфіки каналу мовленнєвого впливу; «до кого?» – у з'ясуванні адресата повідомлення; «з яким ефектом?» – ідеться про наявність (відсутність) зворотного зв'язку, результативність спілкування [113, с. 17].

Модель К. Шеннона та В. Вівера. Згідно з цією моделлю, будь-яка комунікація нагадує телефонну розмову між двома людьми, що говорять різними мовами та погано розуміють мову співрозмовника, час розмови обмежений, а телефонна лінія нестійка. Адресантом тут є людина, яка телефонує (розпочинає комунікацію); повідомлення – предмет інформації; телефонний передавач – кодувальний пристрій, що перетворює звукові хвилі в електричні імпульси; телефонний дріт – канал комунікації; телефонний приймач (другий апарат) – декодувальний пристрій, що здійснює зворотне перетворення електричних імпульсів у звукові хвилі; приймач – людина, якій адресовано повідомлення (адресат). Розмова супроводжується інформаційним шумом, зумовленим як вадами зв'язку, так і поганим знанням мови співрозмовника. Ця модель вводить таку важливу категорію, як надлишковість сигналів, тобто повторення інформації та надання «зайвих» – щоби заповнити пропущені (непочуті чи неправильно потрактовані) сигнали. Лише за допомогою надлишковості можна подолати інформаційний шум. Цікавими видаються міркування К. Шеннона стосовно «надлишковості» мов. Відповідно до його гіпотези, усі природні мови орієнтовно на половину складаються з інформаційного шуму. На практиці це означає, що якби ми не почули (не побачили) половину інформації, все одно змогли б зрозуміти загальний зміст, звісно, за умови, що ми добре володіємо цією мовою. Проте така «надлишковість» має право на існування як у мовах, так і в комунікації, оскільки увага людини часто нестійка й нетривала, і саме завдяки «надлишковості» ми часто не втрачаємо суть розмови, навіть якщо відволікаємося на певний проміжок часу [113, с. 17].

Модель К. Левіна, або топологічна модель комунікації. Соціальний психолог К. Левін розглядає комунікацію як процес припливу інформації (повідомлень), який завжди є нерівномірним і регулюється «воротами». Останні становлять своєрідну «цензуру», яка одну інформацію «пропускає», а іншу – «відфільтровує». «Воротами» можуть бути як люди (засновники, редактори, видавці), так і певні інституції [113].

Модель М. де Флєра, або модель зворотного зв'язку. Вона передбачає, що інформація, яку відправляє адресант й отримує адресат, найчастіше збігається. У комунікативному акті початкова «ідея» («значення») трансформується в «повідомлення», яке адресант перетворює на «інформацію», що відсилає адресатові. Далі відбувається зворотний процес: адресат отримує «інформацію», декодує її в «повідомлення», яке далі трансформується в «ідею» («значення»). Якщо перший та останній кроки комунікації (тобто «ідеї») збігаються чи принаймні виявляються близькими за змістом, то комунікація була успішною. Проте найчастіше комунікативний шум стає причиною або лише часткової успішності комунікації, або взагалі її провалу [113, с. 18].

Модель П. Лазарсфельда та Б. Берельсона, або двоступенева модель комунікації. Зазначених учених цікавила комунікація у сфері медіа, і ця модель описує алгоритми саме таких комунікативних процесів. Специфіка масових комунікацій зумовлена фактом існування певної категорії людей – «лідерів думки», що є доволі впливовими та викликають довіру [113, с. 18]. Можна спостерігати непрямий двоступеневий алгоритм ведення інформації до адресата. Спершу повідомлення через медіа доходить до «лідерів думки», які згодом починають поширювати таку інформацію серед інших людей (є безпосередніми каналами мовленнєвого впливу). З цим пов'язаний такий феномен: вплив інформації медіа через певний проміжок часу не зникає, а, навпаки, посилюється.

Модель Д. Берло, або стенфордська модель комунікації. На переконання Д. Берло, у комунікації необхідно зосереджувати увагу на особливостях адресанта й адресата, пов'язаних з відмінностями їхніх як комунікативних і психологічних, так і культурних та соціальних установок. Не лише аксіологія комунікантів, а й їхні досвід, знання тощо відіграють неабияку роль у процесі комунікації. У стенфордській моделі комунікації специфічним є погляд на канали комунікації, до яких віднесено п'ять органів чуттів [113, с. 19].

Модель Т. Ньюкомба, або нелінійна модель комунікації. За цією моделлю будь-яка комунікація може бути відображена у вигляді трикутника, вершини якого такі: адресант, адресат, об'єкт комунікації. В ідеальному варіанті

трикутник рівносторонній, але це спостерігається за умов взаємного позитивного ставлення один до одного адресанта й адресата (у такому випадку до об'єкта комунікації вони будуть ставитися позитивно). Схожа ситуація спостерігається і в протилежному варіанті – коли відносини «адресант – адресат» є негативними (і негативним буде ставлення до об'єкта комунікації). Проте різні типи взаємодії через лінію «адресант – адресат» будуть утворювати різні види трикутників, хоча він завжди буде прагнути до рівносторонньої форми [113, с. 20].

Схарактеризовані комунікативні моделі насамперед стосуються міжособистісного спілкування. Усі люди один щодо одного є комунікантами. Взаємодію комунікантів через мовлення називають інтеракцією, або комунікативним актом [113, с. 20].

Розрізняють два види мовлення: монологічне та діалогічне [114, с. 305]. Монологічному мовленню притаманна ситуація, коли тільки один з учасників комунікаційного процесу активно формулює мовленнєве повідомлення, транслює його зміст, передає власне ставлення до проблеми, а інші лише сприймають, не продукуючи зустрічних повідомлень. До монологічного мовлення відносять доповідь, виступ, лекцію, наказ, розпорядження. У діалогічному мовленні беруть участь декілька учасників спілкування, які по черзі формують свої повідомлення, у кожного з них є інтерес як до інформації, так і до позиції того, хто говорить. До діалогічного мовлення відносять ділову бесіду, переговори, наради, дискурс, дебати.

Реалізацію комунікативної функції забезпечують процесом взаємодії між співрозмовниками. Основною метою будь-якого комунікативного процесу є передання інформації у формі, яка є зрозумілою для всіх його учасників. У цьому контексті забезпечення ефективного перебігу комунікації є важливою умовою результативності професійної діяльності.

Д. Карнегі зазначав: «Виявилось, що навіть у таких галузях економіки, як машинобудування, фінансовий успіх лише на п'ятнадцять відсотків визначатиметься рівнем технічних знань фахівців, а на вісімдесят п'ять відсотків – їх навичками людського спілкування, тобто особистими рисами та вмінням

керувати людьми». Для налагодження комунікаційних зв'язків у процесі професійної діяльності використовують два види мовлення: письмове й усне. Письмове мовлення є в усіх видах документів, які можна сприймати зором. Особливість цього мовлення полягає в можливості оптимально для сприйняття побудувати інформаційне повідомлення. Для такого формулювання є часові можливості й відповідні професіональні та трудові ресурси. Певна частина таких повідомлень є заздалегідь формалізованою, тому що вони відповідають стандартним ситуаціям, що виникають у професійній взаємодії. Однак ті фактори, що сприяють її перевагам, спричиняють також і її недоліки. Тривалий проміжок часу між ситуацією, що склалася, сформованим письмовим повідомленням і процесом її сприйняття робить це повідомлення застарілим, або в ньому немає загального ситуативного контексту. Такого недоліку немає в усному мовленні, де наявність загальної ситуації об'єднує співрозмовників і надає можливість швидкого зворотного зв'язку в реагуванні на співрозмовника. Однак усному мовленню притаманні помилки за змістом повідомлення через брак часу для найкращого формулювання думки [115, с. 11].

Культура спілкування – найважливіша складова загальної культури людини, яка передбачає високий рівень загальної культури людини, розвинену культуру її мислення, мовлення та поведінки. Тому необхідно постійно розвивати мисленнєво-мовленнєві вміння, збагачувати словниковий запас, тренувати голос, стежити за власною зовнішністю, щоб ефективно спілкуватися і встановлювати контакти.

У мовознавстві поняття «комунікація» трактують багатоаспектно: як обмін значеннями або інформацією між індивідами (від джерела (адресанта) до одержувача (адресата)); як засіб спільної системи символів або кодів [116].

Отже, основним засобом комунікації є мова, що забезпечує обмін інформацією між індивідами, індивідом і суспільством, групами індивідів, навіть аутокомунікацію – комунікацію із собою. Комунікація є вербальною (словесною) і невербальною (мова жестів, рухів, голосових ефектів, об'єктів й атрибутів навколишнього середовища тощо). О. Семенюк вербальну мовну

комунікацію тлумачить як створення, обмін й інтерпретацію повідомлень комунікантами за допомогою мови як коду та позамовних кодів з метою досягнення змін у поведінці чи свідомості адресата, необхідних для спільної діяльності [116].

Отже, основним засобом здійснення комунікації є мова. У закордонних наукових дослідженнях описано низку моделей комунікативної взаємодії, які ґрунтуються переважно на вербальному компоненті. Водночас вербальні й невербальні складники спілкування виконують різні функції: мовні засоби забезпечують передання змістової інформації, натомість невербальні – відображають ставлення до співрозмовника. Їх доцільно розглядати у взаємозв'язку, оскільки їх поєднання посилює ефективність міжособистісної взаємодії. Лише за умови володіння як вербальними, так і невербальними засобами комунікації можна ефективно встановлювати контакти, досягати успіху в професійній діяльності й досконало опановувати культуру спілкування.

Розрізняють два види мовлення: монологічне і діалогічне. Монологічному мовленню властива ситуація, коли тільки один з учасників активно формулює мовленнєве повідомлення, транслює його зміст, передає власне ставлення до проблеми, а інші сприймають, не продукуючи зустрічних повідомлень. У діалогічному мовленні комунікативну взаємодію здійснюють кілька учасників, які по чергову продукують висловлювання. Кожен зі співрозмовників виявляє зацікавленість як у змісті отримуваної інформації, так і в позиції партнера в спілкуванні.

1.3. Вимоги до комунікативної компетентності в професійній діяльності поліцейського

Аналіз наукових джерел із досліджуваної проблематики засвідчує, що поняття «компетентність» має галузеву зумовленість і тісно пов'язане з

професійною сферою. Саме на цій основі в науковому дискурсі розглядають категорію «професійна компетентність».

Комунікативну компетентність майбутніх фахівців права досліджували українські науковці В. Андросюк, О. Семеног, М. Костицький, Г. Юхновець та ін.

Аналіз дослідженості проблеми формування професійно-комунікативної компетентності працівників Національної поліції у процесі фахової підготовки дає підстави стверджувати про різноаспектність її вивчення (Л. Барановська, О. Борисюк, Л. Герман, М. Горська, Л. Дунець, Ю. Жидецький, М. Задорожна, Я. Когут, Т. Крашеніннікова, О. Новікова, С. Олексієнко, А. Павліченко, О. Пасько, Р. Пашук, Н. Поліщук, Я. Пономаренко, В. Розов, І. Саражинська, Н. Таран, М. Ценко, О. Цільмак, С. Яковенко та ін.).

Поліція в Україні є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямована на служіння суспільству через забезпечення захисту прав і свобод людини, протидію злочинності, підтримання публічного порядку та гарантування публічної безпеки. У зв'язку з цим професійна діяльність поліцейських належить до категорії складних і соціально відповідальних професій, що передбачає високий рівень вимог до їхньої підготовки, оскільки ухвалені ними рішення нерідко мають безпосередній вплив на життя і долю людей.

Службова діяльність правоохоронців здійснюється в умовах підвищеного психоемоційного напруження та екстремальних навантажень, часто пов'язаних із застосуванням спеціальних засобів впливу, вогнепальної зброї та фізичної сили. Від сумлінності виконання професійних обов'язків і рівня фахової майстерності працівників поліції безпосередньо залежать не лише результати службової діяльності, а й життя та здоров'я громадян. У цьому контексті ефективність правоохоронної діяльності зумовлена не лише професійними знаннями, уміннями та навичками, а й особистісними рисами поліцейських.

Вивченню психологічних аспектів правоохоронної діяльності присвячено дослідження таких українських науковців, як Д. Александров, В. Барко,

В. Бондаренко, Р. Валєєв, Л. Казміренко, В. Криволапчук, Е. Мойсєєв, В. Остапович, В. Шапарет. Ці автори висвітлюють професійно-психологічний зміст правоохоронної діяльності, аналізують структуру професіограми та психограми поліцейських професій, спеціальностей системи Міністерства внутрішніх справ (МВС) України. У дослідженнях Д. Александрова, О. Федоренко, Д. Швеця представлено новітні підходи до професійної підготовки поліцейських, аналіз чинників їхньої професійної реалізації, вивчення особливостей взаємодії поліції з громадою. Розроблено діагностичні та психокорекційні методики для роботи із правоохоронцями під час добору кандидатів на службу та супроводу під час служби в поліції [68]. Аналізували професійно важливі риси поліцейського В. Барко, О. Євдокімова, І. Охріменко, І. Клименко [117].

Зокрема, українські дослідники визначають безпосередню залежність успіху діяльності поліцейського від ступеня сформованості таких професійно важливих рис, як:

- рівень лабільності (високий або середній);
- тип нервової системи (сильний або середньо-сильний);
- сформованість таких рис характеру: спонтанність, екстраверсія, сміливість, упевненість, самоконтроль, оптимізм;
- рівень самоактуалізації (середній або високий);
- високий рівень професійної мотивації;
- сформованість емоційно-вольових рис (емоційної стійкості, відповідальності, вміння долати складнощі);
- рівень загальних здібностей (середній і вищий від середнього);
- рівень комунікативних здібностей (високий або середній);
- рівень розвитку когнітивних процесів і психомоторних властивостей;
- достатня чутливість аналізаторів [117].

Вчені зазначають, що професійно важливі риси поліцейського формуються поступово на основі когнітивних, комунікативних і регуляторних психічних процесів. Когнітивні процеси є визначальними для свідомого опанування змісту

й методів діяльності працівника поліції, комунікативні становлять основу організації різних форм спілкування з колегами та громадянами, а регуляторні забезпечують здатність до самоконтролю, саморегуляції та регуляції професійної діяльності [117].

Серед іноземних учених, які аналізують професійні риси поліцейського, слід виокремити Г. Барретта, В. Бірзу, С. Люке, Р. Мігеля, Д. Тана, Д. Херда. Ці науковці у своїх працях вивчали актуальні організаційно-психологічні питання діяльності поліції, зокрема досліджували дії поліцейських, зосереджували увагу на дотриманні поліцейськими етичних стандартів тощо. Деякі автори зосередили увагу на управлінні мотивацією поліцейського, яке доцільно використовувати під час професійного добору на службу в поліцію [118].

Основними функціями діяльності поліції є підтримання громадського порядку, що охоплює виявлення, припинення та попередження правопорушень, протидію злочинності, надання якісних сервісних послуг безпеки, необхідних консультацій, рекомендацій та роз'яснень населенню. До поліцейських ставлять надзвичайно жорсткі вимоги, невідповідність яким впливає на ефективність їхньої роботи та рівень довіри з боку населення. Відповідні вимоги закріплено в нормативно-правових документах, які регулюють діяльність Національної поліції України.

Зокрема, у розділі 6 Закону України «Про Національну поліцію» (ст. 49) визначено вимоги до кандидатів на службу в поліцію, які стосуються вікових, освітніх, статусних параметрів. У наказі МВС України від 9 листопада 2016 року № 1179 закріплено правила етичної поведінки поліцейських, які конкретизують основні принципи діяльності поліції. У правилах акцентовано, що під час виконання службових обов'язків поліцейський повинен виявляти виваженість, відкритість, почуття справедливості, володіти комунікативними навичками, бути коректним і не допускати застосування насильства чи інших негативних дій щодо членів суспільства, а також, попри провокації, залишатися об'єктивним [119].

У всіх дослідженнях увагу зосереджено на необхідності сформованості в поліцейського комунікативних здібностей високого або середнього рівня.

О. Цільмак, В. Лефтеров акцентують на дисциплінованості як інтегральній професійно-психологічній рисі поліцейського, яка визначає здатність особи неухильно дотримуватися вимог нормативно-правових актів і підпорядковуватися загальнодержавним й особистісним, соціальним та діяльнісним нормам і правилам поведінки [120; 121].

М. Інцунца, аналізуючи професійні риси поліцейських, зосереджує увагу на трьох визначальних: здатності формувати належні стосунки з громадянами (чуйне спілкування), знання для прийняття рішень і лідерство [122].

В. Барко, І. Охріменко, В. Медведєв, О. Вагіна, С. Охріменко, досліджуючи психограму патрульного поліцейського, визначили основні складові, які формують узагальнений професійно-психологічний профіль сучасного поліцейського. Дослідники дійшли висновку, що оволодіння професією патрульного офіцера й ефективність подальшої діяльності безпосередньо залежать від ступеня сформованості основних індивідуально-психологічних рис, що визначають такими особливостями:

- 1) середній або високий рівень загальних здібностей (вербальний і невербальний інтелект, творчість);
- 2) середньо-сильний, середньо-слабкий або сильний тип нервової системи, високий або середній рівень її лабільності;
- 3) формування рис характеру (спонтанність, сміливість, упевненість, оптимізм, відповідальність, наполегливість, самовладання, чесність; відкритість до нового досвіду; помірна поблажливість);
- 4) високий або середній рівень комунікативних навичок;
- 5) прагнення до цікавої та суспільно корисної роботи;
- 6) незалежність, самостійність, самовдосконалення [123].

Професійна діяльність поліцейських спрямована на забезпечення публічної безпеки і правопорядку, реагування на надзвичайні ситуації та локальні загрози, захист прав і свобод громадян, а також запобігання

правопорушенням. Ефективне виконання цих завдань потребує від працівників поліції не лише належної фізичної підготовки та професійної мужності, а й розвинених особистісно-професійних якостей і компетентностей. Особливе значення серед них мають характеристики, які визначають рівень професійної майстерності поліцейського та безпосередньо впливають на формування позитивного іміджу Національної поліції України [124].

Однією з ключових професійно важливих якостей поліцейського є комунікативна компетентність. Працівники поліції повинні володіти здатністю чітко, лаконічно та переконливо передавати інформацію під час взаємодії з громадянами, колегами, представниками інших правоохоронних органів і державних установ. Ефективна комунікація забезпечує успішне встановлення психологічного контакту зі співрозмовниками, сприяє отриманню необхідної інформації від свідків, потерпілих і підозрюваних, а також підвищує якість оцінки доказів та обставин події. Крім того, розвинені комунікативні навички є важливою передумовою ухвалення своєчасних і обґрунтованих професійних рішень у складних та динамічних службових ситуаціях [125; 126].

Ефективність професійної діяльності поліцейського значною мірою залежить від рівня сформованості його комунікативної компетентності, яка забезпечує успішну взаємодію як у професійному, так і в соціальному середовищі. Володіння навичками конструктивного спілкування сприяє налагодженню продуктивної взаємодії з громадянами, підвищує результативність виконання службових завдань та забезпечує належний рівень професійної діяльності [127].

Якість комунікації безпосередньо впливає на характер взаємовідносин між поліцією та громадськістю, формуючи рівень суспільної довіри до правоохоронних органів і готовність населення до співпраці. У зв'язку з цим працівники поліції повинні постійно вдосконалювати власну комунікативну компетентність, культуру мовлення та навички професійної взаємодії.

Важливою складовою професійної підготовленості поліцейського є знання закономірностей, засобів і прийомів спілкування, здатність планувати,

організовувати та здійснювати професійну комунікацію з урахуванням особливостей соціального сприйняття, міжособистісного розуміння та психологічних характеристик співрозмовників. Розвинена комунікативна компетентність сприяє ефективному вирішенню оперативно-службових завдань і виступає однією з важливих умов успішної професійної діяльності працівника поліції [127].

Ключовою характеристикою в цьому контексті є емпатія, тобто здатність до емоційного зв'язку з іншими людьми в межах відповідних обмежень. Він розглядається як ключовий компонент людської взаємодії, особливо спілкування. Відсутність емпатії часто призводить до непорозумінь або блокування позицій, що має серйозні несприятливі наслідки.

Здатність розуміти точку зору інших людей особливо важлива в ситуаціях, коли поліцейські взаємодіють з жертвами злочинів. Однак це також важливо під час допиту підозрюваних, оскільки дозволяє поліцейському зрозуміти мотиви та поведінку інших людей. Це важливо для успішного спілкування та передбачення реакцій людей у ситуаціях, з якими вони стикаються. Однак здатність розуміти перспективи не є фіксованою властивістю і змінюється залежно від соціального контексту. Це особливо актуально в сучасних, дедалі більш гетерогенних суспільствах, де часто виникає напруженість між групами. Коли поліцейський має емпатію, він може позитивно вплинути на життя інших, а також запобігти власному професійному вигоранню. Дослідження показують, що емпатійні поліцейські менш схильні зневірюватися та втрачати надію [127].

Таким чином, комунікативна компетентність є однією з ключових професійних характеристик сучасного поліцейського, що безпосередньо впливає на ефективність службової діяльності, якість взаємодії з громадянами, результативність досудового розслідування та дотримання принципів законності. Вона складається з професійно важливих комунікативних рис: емпатійності, толерантності, тактовності, дипломатичності, упевненості, контактності, мовленнєвої гнучкості, здатності до переконання та конструктивного вирішення конфліктів. Саме ці характеристики є основою

ефективної професійної взаємодії в системі «поліцейський – громадянин», «поліцейський – потерпілий», «поліцейський – підозрюваний». Отже, комунікативна компетентність є системоутворювальним чинником професійної діяльності поліцейського. Вона безпосередньо впливає на якість професійного спілкування, рівень довіри громадян до правоохоронної системи, успішність виконання службових завдань і психологічну готовність до професійної діяльності [127].

Наступна група рис, що пов'язані з комунікативною компетентністю, стосується інтелектуальних здібностей поліцейського. Сюди відносять такі риси, як оперативність мислення, тобто швидкість мисленнєвих процесів, так звану інтелектуальну лабільність і розвинене логічне мислення. Вагомими є критичне мислення та здатність грамотно висловлювати свої думки, оскільки під час виконання службових обов'язків поліцейським часто доводиться приймати швидкі рішення, які впливають на здоров'я та самопочуття їх і представників громадськості [127]. Значущими є також такі якості, як уміння розподіляти увагу між декількома об'єктами й видами діяльності, зосереджувати увагу на потрібному об'єкті необхідний проміжок часу (стійкість уваги) і швидко переключати увагу з одного об'єкта на інший. Важливими професійними рисами поліцейського є також розвинена спостережливість, образна і словесно-логічна пам'ять.

Основним обов'язком поліцейського є захист і служіння громадянам, що передбачає необхідність поваги до людей різного походження, культурних особливостей, поглядів і переконань, а також дотримання ввічливого й тактовного стилю взаємодії. Ввічливість у цьому контексті охоплює такі риси, як толерантність, доброзичливість, уважність і розуміння. У професійній діяльності правоохоронців належне застосування принципів ввічливості має суттєве значення для досягнення ефективних результатів службової взаємодії [128].

Поліцейські, які дотримуються коректної манери поведінки в спілкуванні з громадянами, здатні мінімізувати ризики виникнення як вербальних, так і фізичних конфліктних ситуацій. Ввічливість не слід розглядати як вияв

слабкості, оскільки за умови професійного використання вона може сприяти підвищенню рівня безпеки працівника поліції. Збереження коректної поведінки, передусім у потенційно небезпечних ситуаціях, надає можливість контролювати власний емоційний стан і зберігати тактичну перевагу. Крім того, тактична ввічливість має позитивний вплив і з юридичної позиції, оскільки її фіксація на відео-, аудіоматеріалах та в офіційній документації сприяє захисту поліцейських від можливих скарг і судових позовів. Отже, ввічливість є не лише елементом професійної культури, а й необхідною умовою ефективної та безпечної службової діяльності.

Показником рівня розвитку комунікативної компетентності поліцейських Національної поліції є успішність реалізації основних функцій міжособистісної взаємодії: комунікаційної (обмін інформацією); перцептивної (взаємосприйняття, взаємооцінювання та рефлексія між партнерами в спілкуванні); інтерактивної (взаємодія партнерів у спілкуванні) і власних завдань у спілкуванні [129].

Компонентами комунікативної компетентності патрульних поліцейських визначено такі:

- гностичний – рівень обізнаності щодо важливості спілкування та комунікативних здібностей у майбутній професійній діяльності;
- емоційний – рівень розвитку комунікативного контролю, психічної стійкості в міжособистісних стосунках, рівень емпатії;
- конативний – комунікативна толерантність, уміння слухати, комунікативні й організаторські здібності [129].

Однією зі складових комунікативної компетентності є вміння усвідомлювати й долати комунікативні бар'єри, які можуть виникати, наприклад, за відсутності розуміння ситуації спілкування, що спричинена розбіжностями між партнерами (соціальними, політичними, релігійними, фаховими, які призводять до різної інтерпретації тих самих понять й обумовлюють різноманітне світовідчуття, світогляд, світосприймання).

До основних ознак комунікативної компетентності патрульного поліцейського можна віднести: 1) розуміння власного психічного потенціалу й потенціалу співрозмовника; 2) наявність уміння встановлювати контакти з людьми; 3) набуті знання, уміння та навички конструктивного ведення діалогу; 4) внутрішні передумови, необхідні для налагодження комунікації в будь-яких службових ситуаціях.

Найвищим показником комунікативної компетентності поліцейського є результативний переговорний процес. Переговори – це спілкування, у якому кожна зі сторін намагається досягнути певної мети шляхом домовленості [129].

Усі ці комунікативні якості забезпечують ефективність професійного спілкування поліцейського, оскільки відповідно до ст. 11 Закону України «Про Національну поліцію», діяльність поліції здійснюється в тісній співпраці та взаємодії з населенням, територіальними громадами й громадськими об'єднаннями на засадах партнерства і спрямована на задоволення їхніх потреб. Під час виконання службових обов'язків працівник поліції повинен спілкуватися з різними верствами населення [130].

Узагальнюючи, можемо сформулювати декілька найвагоміших висновків.

Поліція як орган виконавчої влади виконує важливі функції щодо забезпечення публічної безпеки та правопорядку. Професійна діяльність поліцейських вирізняється високим рівнем відповідальності, екстремальними навантаженнями, її здійснюють у складних і напружених умовах, що можуть передбачати використання зброї, спеціальних засобів і фізичної сили. У зв'язку з цим ефективність службової діяльності працівників поліції, а також безпека й життя громадян безпосередньо залежать від їхньої професійної підготовки та відповідального ставлення до виконання службових обов'язків.

Рівень професійної готовності поліцейського безпосередньо пов'язаний зі сформованістю комунікативних умінь, що є важливою передумовою ефективної службової діяльності. З огляду на це професійна підготовка правоохоронців повинна бути спрямована на розвиток навичок професійного мовлення та конструктивної комунікації. Формування професійно важливих рис

поліцейського відбувається поетапно та ґрунтується на розвитку когнітивних, комунікативних і регуляторних психічних процесів.

Ефективність професійної діяльності поліцейського безпосередньо пов'язана з рівнем розвитку його комунікативних умінь, що є важливою умовою успішного виконання службових завдань. Тому система професійної підготовки має забезпечувати формування навичок професійного мовлення та конструктивної взаємодії. Професійно значущі риси працівника поліції формуються поетапно на основі розвитку когнітивних, комунікативних і регуляторних психічних процесів.

Серед основних напрямів діяльності поліції важливе місце посідають забезпечення публічного порядку, запобігання правопорушенням та припинення їх, протидія злочинності, а також надання громадянам консультаційної та сервісної допомоги у сфері безпеки. Реалізація зазначених функцій потребує високого рівня розвитку комунікативної компетентності працівників поліції. Для забезпечення ефективної взаємодії з населенням і підвищення рівня довіри громадян поліцейські мають володіти навичками емпатійного спілкування, конструктивного ведення переговорів, уникати конфліктної та насильницької комунікації, а також застосовувати профілактичні заходи для запобігання виникненню конфліктів.

Висновки до розділу 1

1. Комунікативна компетентність є складноструктурованим феноменом у взаємодії складових, зв'язків і відношень. Вона визначає ефективність спілкування як процесу взаємодії між людьми, у якому відбувається обмін інформацією, досвідом, уміннями й навичками, результатами праці, нормами та правилами поведінки. Професійне спілкування передбачає такі ключові напрями: інформаційно-комунікативний (обмін інформацією), регуляційно-комунікативний (управління діями) й афективно-комунікативний (вплив на емоційну сферу співрозмовника).

2. Сутність комунікативної компетентності як психологічної категорії виявляється на зовнішньому рівні – функціональному – як володіння стратегіями, тактиками й техніками виконання комунікативних завдань, а також на внутрішньому рівні – як особистісно-смысловому утворенні (вияв потреби, комунікативної інтенції, готовність і здатність до співробітництва, емпатія, творча інтелектуальна діяльність, швидка адаптація до нових умов). У структурі комунікативної компетентності виокремлено лінгвістичну, стратегічну, дискурсивну, прагматичну, соціокультурну компетентності. Усі вони взаємопов'язані та доповнюють одна одну.

3. Комплексність структури комунікативної компетентності зумовлена її ієрархічною організацією, що охоплює множину різнопланових умінь, що відображають сукупність когнітивних, соціокультурних і мовленнєвих аспектів. Мовлення розглядають як вищу психічну функцію людини. Разом із двома основними функціями мови – сигніфікативною (позначення об'єктивно наявних предметів і явищ) й узагальнювальною (слова або вислови згруповують за певними ознаками), визначають також комунікативну функцію (передання та обмін інформацією). Важливу роль у процесі спілкування відіграють як вербальні (мовні), так і невербальні (немовні) засоби спілкування, які тісно взаємодіють.

4. Вербальний компонент у структурі комунікативної компетентності виконує інструментальну функцію, оскільки забезпечує процес і результат взаємообміну інформацією за допомогою мови (усної, письмової, внутрішньої), який відбувається за власними внутрішніми законами, вимагає активної розумової діяльності та ґрунтується на певній системі усталених норм. Вербальні засоби комунікації (мова, мовлення) утворюють знакову систему, найменшою предметно значущою одиницею якої є слово (вислів), поєднане з іншими словами за правилами цієї знакової системи. У своїй комунікативній практиці людина здійснює внутрішнє і зовнішнє мовлення, які становлять певну єдність, що не виключає специфічності кожної із форм мовленнєвої діяльності.

5. Професійна діяльність працівників поліції має виражену комунікативну спрямованість. Результат її залежить від ефективної професійної комунікації, тому комунікативна компетентність поліцейського є невіддільною частиною його професіоналізму. Це системна характеристика особистості, що формується в процесі професійної підготовки в закладах вищої освіти із специфічними умовами навчання та є її результатом. Тому система професійної підготовки має забезпечувати формування навичок професійного мовлення та конструктивної взаємодії. Професійно значущі риси працівника поліції формуються поетапно на основі розвитку когнітивних, комунікативних і регуляторних психічних процесів. Попри актуальність, зазначена наукова психолого-педагогічна проблематика залишається недостатньо вивченою в теорії і практиці фахової освіти поліцейських, передусім це стосується вивчення особливостей вербального компонента.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВЕРБАЛЬНОГО КОМПОНЕНТА КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО

2.1. Організація та методи емпіричного дослідження

Опрацювання теоретичних засад дослідження проблематики дало змогу перейти до формулювання емпіричного питання.

Метою емпіричного дослідження є вивчення особливостей вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського на основі застосування комплексу методик психологічної діагностики.

Завдання дослідження:

- 1) розробити психодіагностичний комплекс на основі моделі комунікативної компетентності поліцейського;
- 2) виявити стан сформованості основних складових комунікативної компетентності поліцейського;
- 3) визначити роль вербального компонента в структурі комунікативної компетентності поліцейського.

Відповідно до поставлених завдань дослідження було організовано в три етапи (підготовчий, основний, підсумковий).

На першому етапі дослідження здійснено підготовчу роботу, спрямовану на визначення концептуальних засад емпіричного дослідження, вибір параметрів дослідження, обґрунтування методів дослідження.

На другому етапі було організовано та проведено емпіричне дослідження особливостей вербального компонента поміж інших складових комунікативної компетентності поліцейського.

На третьому етапі проаналізовано результати емпіричного дослідження, визначено рівні сформованості складових комунікативної компетентності поліцейського, сформульовано висновки.

Під час проведення дослідження використано такі *методи*:

- 1) теоретичні (системний, структурно-функціональний, порівняльний);
- 2) емпіричні (спостереження, опитування, тестування);
- 3) методи математичної статистики.

Для проведення емпіричного дослідження ми використовували модель комунікативної компетентності О. Корніяки як найуніверсальнішу, що містить вербальний компонент, охоплює комунікативно-мовленнєвий, соціально-перцептивний та інтерактивний компоненти.

Структура кожного компонента представлена трьома основними групами вмінь (компетентностей):

– комунікативно-мовленнєва компетентність, яка передбачає здатність сприймати інформацію, правильно інтерпретувати її смислове наповнення та логічно формулювати власні думки в усному й письмовому мовленні. З метою виокремлення мовленнєвого компонента ми розділили цю здатність на вербальний та комунікативний складники;

– соціально-перцептивна компетентність вирізняється здатністю особистості до адекватного сприйняття та розуміння іншої людини, здійснення взаємопізнання і взаємооцінювання в процесі комунікації. Її зміст охоплює вміння формувати психологічний образ співрозмовника, усвідомлювати його особистісні особливості, виявляти емпатію, тактовність і повагу до партнера у взаємодії. Крім того, важливим елементом є рефлексія, яка забезпечує самоусвідомлення, розуміння власних емоційних станів, потреб, ресурсів й інтуїтивних виявів особистості;

– інтерактивна компетентність передбачає здатність особистості до організації та регуляції міжособистісної взаємодії, забезпечення взаємовпливу й досягнення взаєморозуміння в процесі спілкування. До її структури належать знання соціально-комунікативних норм, поведінкових моделей і соціальних

ролей, здатність до соціально-психологічної адаптації, навички контролю власної поведінки та конструктивного вирішення конфліктів. Водночас вона передбачає вміння впливати на партнера в спілкуванні, ефективно слухати та використовувати переконливі комунікативні стратегії.

Модель комунікативної компетентності представлено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Модель комунікативної компетентності

Компонент	Показники	Методи психодіагностики
Вербальний	програмування та висловлення власних думок в усній і письмовій формах; конструювання та ведення діалогу	Анкетування на визначення рівня володіння українською та англійською мовами Методика «Комунікативний мінімум» (В. Снетков)
Комунікативний	отримання інформації; адекватне розуміння змісту інформації; активне використання комунікативних засобів у професійній взаємодії	Методика КОС-2 (Б. Федоришин) Тест на виявлення комунікабельності (В. Кан-Калік, Д. Нікандров)
Соціально-перцептивний	створення образу іншої людини (розуміння її психологічної та особистісної сутності); моральні уявлення (емпатія як усвідомлення почуттів, потреб, інтересів інших людей, повага до партнера в спілкуванні, тактовність тощо); рефлексія (самоусвідомлення власних внутрішніх станів, емоцій, ресурсів, уподобань, інтуїція);	Тест на визначення рівня соціального й емоційного інтелекту (Д. Гоулман) Методика оцінювання рівня рефлексивності (А. Карпов)
Інтерактивний	знання соціально-комунікативних норм, зразків поведінки, соціальних ролей; контроль за поведінкою у взаємодії, вміння вирішувати конфлікти; здатність справляти вплив на партнера в спілкуванні; вміння слухати й володіння ефективною тактикою переконання іншої людини	Діагностування мотиваційних орієнтацій в міжособистісних комунікаціях (І. Ладанов, В. Ураєва) Методика на визначення емоційних бар'єрів (В.Бойко) Методика КОС-2 (Б. Федоришин)

Дослідження проведено на вибірці 150 курсантів віком від 17-ти до 19 років, які навчаються в Національній академії внутрішніх справ за спеціальністю «Правоохоронна діяльність».

У процесі дослідження використано такі методики: опитувальник В. Снеткова «Комунікативний мінімум» – для визначення базових комунікативних навичок [131, с. 322–329], зокрема структури діалогу; методику КОС-2 «Виявлення й оцінювання комунікативних та організаторських схильностей» [132]; методику В. Бойка «Діагностування емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» [133]; тест на визначення загального рівня комунікабельності В. Кан-Каліка, Д. Нікандрова (як здатності до встановлення професійної взаємодії та обміну інформацією) [134]; методику А. Карпова «Методика оцінювання рівня рефлексивності» – для оцінювання здатності до самоаналізу та розуміння власних внутрішніх станів, емоцій, ресурсів, уподобань [135]; тест Д. Гоулмана – для оцінювання рівня соціального й емоційного інтелекту [136]; методику «Мотиваційні орієнтації в міжособистісних комунікаціях» (І. Ладанов, В. Уразаєв) – для визначення мотиваційних особливостей спілкування [137]; анкетування, спрямоване на визначення рівня володіння українською та іноземною мовами професійного спрямування.

Результати емпіричного дослідження обробляли статистично: обчислювали показники частотного розподілу та кореляції.

Представимо докладніше обґрунтування методик психодіагностичного комплексу.

Авторську анкету розроблено для дослідження вербального компонента комунікативної компетентності за показниками рівня володіння українською та іноземною мовами професійного спрямування, а також самооцінювання респондентів щодо рівня власної комунікативної компетентності.

Опитувальник В. Снеткова «Комунікативний мінімум» [131] призначений для визначення базових комунікативних навичок, зокрема структури комунікативного акта, на якому ґрунтується діалог. Результати анкетування обробляли на підставі семи основних шкал, у кожній з яких визначають середнє

значення (з двох питань) за кожною шкалою окремо. Кожні два питання охоплені такими шкалами: підготовча фаза, контактна фаза, емоції в розмові, фаза розуміння, фаза переконання, фаза завершення, управління розмовою. Ці шкали відображають усі фази побудови діалогу в професійному спілкуванні поліцейського.

Опитувальник В. Снеткова містить 14 запитань, у яких ідеться про комунікативні навички й уміння людини вести діалог. Слід оцінити від 1 до 7 балів, наскільки вони притаманні опитуваній особі. Отже, за результатами аналізу відповідей респондента можна дійти висновку, у якій саме фазі діалогу поліцейський не досягає бажаних результатів (ефективності), а отже, яку фазу вербального компонента комунікації поліцейському необхідно удосконалити.

Загалом підраховують суму набраних балів за всіма шкалами:

- якщо сума менша або близька до 30 балів – слід зосередити увагу на підвищенні рівня комунікативної компетентності респондента;
- якщо сума від 30 до 60 балів – слід спрямувати посилену увагу на деякі незадовільні аспекти спілкування, оскільки вони можуть суттєво впливати на ефективність комунікації працівника;
- якщо сума перевищує 60 балів – досліджуваний має комунікативний мінімум.

Методика «Виявлення й оцінювання комунікативних і організаторських схильностей» (КОС-2) [132]. Автором цієї методики є український психолог Б. Федоришин. Аналіз комунікативних й організаторських здібностей особистості дає змогу виявити їх психологічну структуру, визначити такі їх компоненти, які можуть бути індикаторами відповідних здібностей.

Анкетна частина методики КОС-2 пропонує серію запитань, на які можна дати або позитивні, або негативні відповіді, тобто «так» або «ні». Відповіді ґрунтуються на самоаналізі досвіду поведінки в певній ситуації.

Можливості виявлення комунікативних й організаторських схильностей закладено у відповідних групах запитань, сукупність яких подана в бланку «Перелік тверджень». Спектр опитування в ньому доволі широкий для того, щоб

за результатами відповідей обстежуваного можна було виявити якісно-кількісні параметри його комунікативних й організаторських схильностей.

У процесі дослідження видають бланки запитань методики КОС-2 і протокольний бланк – лист відповідей. Після цього дають інструкцію щодо роботи.

Тест на виявлення комунікабельності В. Кан-Каліка, М. Нікандрова [133] застосовано для визначення рівня розвитку комунікабельності як особистісної властивості, що відображає потребу в комунікації, афіліативні тенденції, ініціальні мотиви. Крім того, тест виявляє як недостатність комунікації, так і її надмірне вираження (балакучість, нав'язливість), коли вербалізація спілкування має негативний характер. Тест містить 15 питань, за кожне слід нарахувати по 2 бали за кожну відповідь «так», 1 бал – «інколи», 0 балів – «ні, ніколи», потім підрахувати отриману суму балів.

Тест Д. Гоулмана на вимірювання рівня соціального й емоційного інтелекту [134] дає змогу оцінити здатність управляти власними емоціями та взаємодіяти з іншими людьми. Тест допомагає визначити рівень самосвідомості, саморегуляції, внутрішньої мотивації, емпатії та інтерактивної взаємодії. Кожен із цих аспектів відіграє ключову роль в особистісному та професійному успіху. Проходження тесту онлайн дає змогу отримати докладний звіт, який демонструє, наскільки добре особа розуміє власні емоції та управляє ними, а також чи вміє особа налагоджувати контакти з іншими. Тест містить серію запитань, на які потрібно відповісти, відображаючи свої реальні почуття та реакції. Це надає можливість визначити сильні та слабкі сторони емоційного інтелекту, що виявляються в спілкуванні.

Методика А. Карпова «Методика оцінювання рівня рефлексивності» [134]. Рефлексію найчастіше розглядають як один з найважливіших психологічних механізмів, що забезпечують адаптивність людини до нових умов діяльності, крім того, рефлексивність є обов'язковою професійною рисою працівника поліції [135–139]. Методика вимірювання рівня рефлексивності А. Карпова дає змогу виявити рівень рефлексивності та

порівняти сформованість рефлексивності як особистісної та професійно значущої риси в поліцейських на етапі професійної діяльності.

Опитуваним пропонували дати відповіді на кілька тверджень опитувальника. У бланку відповідей навпроти номера питання слід проставити цифру, що відповідає варіанту відповіді: 1 – абсолютно ні; 2 – ні; 3 – швидше ні; 4 – не знаю; 5 – швидше так; 6 – так; 7 – абсолютно так. Методика передбачає 27 тверджень, із них 15 є прямими (номери питань: 1, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 14, 15, 18, 19, 20, 22, 24, 25), решта 12 – зворотні твердження, що необхідно враховувати під час обробки результатів, коли для одержання підсумкового бала сумують у прямих питаннях цифри, що відповідають відповідям піддослідних, а у зворотних – значення, замінені на ті, що виходять унаслідок інверсії шкали відповідей.

Методику В. Бойка «Діагностування емоційних бар'єрів під час міжособистісного спілкування» [134] використано для визначення наявності бар'єрів у спілкуванні. Вона спрямована на встановлення рівня емоційної ефективності в спілкуванні та визначення відповідних типів емоційних бар'єрів.

У психологічній науці комунікативні бар'єри розглядають як сукупність внутрішніх і зовнішніх чинників, що перешкоджають адекватному взаєморозумінню між суб'єктами взаємодії. У професійному контексті вони набувають особливої значущості, оскільки безпосередньо впливають на якість виконання службових завдань, прийняття рішень і рівень довіри з боку громадян. З позицій діяльнісного підходу комунікативні бар'єри можна визначити як психологічні утворення, що виникають у процесі професійної комунікації та обмежують реалізацію вербального потенціалу суб'єкта діяльності. Для поліцейського це означає зниження ефективності взаємодії з громадянами, колегами, представниками інших служб і соціальних інститутів [140].

Спілкування як специфічний вид діяльності також визначається мотивацією, а її брак породжує комунікативні бар'єри. Причиною непорозумінь

у разі виникнення мотиваційних бар'єрів є брак у реципієнта інтересу до повідомлення.

Емоційні бар'єри є найнепередбачуванішими та найскладнішими явищами в спілкуванні, пов'язаними з природою емоційної сфери людини. Під впливом негативних емоцій комунікатор здебільшого втрачає контроль за власними мімікою та жестикуляцією. Суттєво страждає і змістова сторона повідомлення. Агресивно налаштована людина нерідко схильна до необдуманих висловлювань, про які згодом шкодує. Також інші люди негативно ставляться до того, хто дає волю агресивному стану, навіть якщо він є виправданим. Позитивні емоції загалом розвивають комунікативні риси людини. Комунікатор за таких умов є привабливішим. Водночас позитивні емоції понижують об'єктивність комунікатора, провокують односторонню дію фактів «у рожевих кольорах», перебільшення власних можливостей [141; 142].

Бар'єри слухання можуть теж погіршувати якість комунікації між комунікантами. Уміння слухати є вкрай необхідним і потребує постійного вдосконалення. Можна виокремити низку факторів, які негативно позначаються на процесі слухання: негативний емоційний стан, брак інтересу до повідомлення, небажання та невміння слухати, схильність до поспішних оцінок, обдумування власної відповіді, своїх переживань, почуттів, турбот [143].

З-поміж емоційних бар'єрів В. Бойко визначив п'ять підгруп: невміння керувати власними емоціями, неадекватний вияв емоцій, певна нерозвиненість емоцій, переважання негативних емоцій, небажання відповідно зближуватися з людьми на емоційній основі. Тест містить 25 тверджень. За кожно з відповідей «так нараховують по одному балу. Загальний висновок про рівень емоційної ефективності під час спілкування формують на підставі суми вже набраних балів (може варіювати від 0 до 25). Емоційні перешкоди в тесті об'єднано в п'ять груп. Якщо опитаний набрав 3 і більше балів за однією з груп, формують відповідний висновок про наявність істотних «бар'єрів» у встановленні емоційних контактів (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Групи бар'єрів у встановленні емоційних контактів

Бар'єри у встановленні емоційних контактів	Номери запитань і відповіді
Невміння управляти емоціями та їх дозувати	+1, -6, +11, +16, -21
Неадекватний вияв емоцій	-2, +7, +12, +17, +22
Негнучкість, невиразність, нерозвиненість емоцій	+3, +8, +13, +18, -23
Домінування емоцій негативних	+4, +9, +14, +19, +24
Небажання зближуватися з людьми на емоційній основі	+5, +10, +15, +20, +25

Тест «Мотиваційні орієнтації в міжособистісних комунікаціях»

І. Ладанова, В. Уразєва було спрямовано на визначення ступеня гармонійності мотиваційних орієнтацій у спілкуванні [134].

2.2. Особливості сформованості мовної компетентності поліцейських

Сучасна підготовка фахівців у галузі правоохоронної діяльності в закладах вищої освіти із специфічними умовами навчання актуалізує необхідність посиленої уваги до формування мовної та мовленнєвої компетентностей майбутніх поліцейських. Це зумовлено як нормативно-правовими вимогами держави, так і практичними потребами професійної діяльності випускників таких закладів.

На першому етапі було проведено дослідження сформованості мовної компетентності курсантів. З цією метою здійснено аналіз анкетування курсантів щодо володіння українською та англійською мовами, а також ступінь розуміння значення комунікативної компетентності та ролі вербального компонента в її структурі. Результати анкетування уточнено на основі методу експертних оцінок (опитування науково-педагогічних працівників), аналізу навчальної документації. Результати аналізу навчальних досягнень представлено в табл. 2.3.

Таблиця 2.3

Особливості володіння поліцейськими українською та іноземною мовами

Навчальна дисципліна	Показники академічної успішності		
	Низький	Середній	Високий
Українська мова професійного спрямування	29,9 %	43 %	27,1 %
Іноземна мова професійного спрямування	63,4 %	26 %	10,6 %

Більшість курсантів володіє українською мовою на середньому (43 %) та високому рівні (27,1 %), що засвідчують показники академічної успішності. Це важлива умова ефективної комунікації. Водночас майже в третини респондентів (29,9 %) виявлено низький рівень сформованості мовної компетентності, що вказує на недостатню сформованість підґрунтя комунікативної компетентності. Це виявляється у звуженості лексичного запасу, неточному володінні семантикою окремих слів і висловлювань, помилковому використанні граматичних та синтаксичних конструкцій, спрощеному стилістичному оформленні мовленнєвого висловлювання.

Оцінювання академічних досягнень курсантів з рідної мови здійснювали відповідно до нормативних документів. Згідно з Переліком обов'язкових компетентностей випускника за спеціальністю «Правоохоронна діяльність», однією з ключових загальних компетентностей є здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. Її формування неможливе виключно шляхом теоретичного ознайомлення з мовними нормами, оскільки ця компетентність передбачає:

- вільне володіння українською мовою в професійному середовищі;
- здатність аргументовано висловлювати правову позицію;

– уміння ефективно комунікувати в офіційних, публічних і процесуальних ситуаціях.

Крім того, реалізація спеціальних компетентностей, які передбачають професійне використання юридичної мови, правничої термінології та необхідність сформованих комунікативних навичок у правоохоронній діяльності, безпосередньо залежить від достатнього обсягу навчального часу, відведеного на професійну мовну та мовленнєву підготовку.

Результати опитування науково-педагогічних працівників й аналіз навчальної документації засвідчили, що чинний типовий навчальний план не передбачає достатньої кількості годин для відпрацювання усного професійного мовлення з навчальної дисципліни, що унеможлиблює повноцінне досягнення зазначених результатів навчання. Формування навичок публічного виступу, професійного діалогу, аргументації та контраргументації потребує системної практичної роботи, яку неможливо реалізувати в умовах обмеженого аудиторного часу.

Професійна діяльність поліцейських пов'язана з:

- участю в судових засіданнях;
- спілкуванням із громадянами;
- складанням управлінських і процесуальних документів;
- оприлюдненням правової позиції тощо.

Низький рівень сформованості усного професійного мовлення негативно позначається не лише на якості виконання службових обов'язків, а й на авторитеті правоохоронних органів загалом.

Уваги потребує той факт, що курсанти зобов'язані скласти іспит на рівень володіння державною мовою. Такий іспит передбачає оцінювання як письмового, так і усного мовлення, зокрема:

- логічності й правильності усного висловлювання;
- володіння термінологією;
- комунікативної доцільності мовлення.

За браку достатньої кількості практичних занять з усного мовлення покладання відповідальності за успішне складання іспиту виключно на самостійну підготовку здобувачів освіти є методично необґрунтованим.

Найслабшим компонентом вербальних здібностей визначено рівень володіння англійською мовою, поміж яких насамперед виокремлено такі навички, як аудіювання та говоріння. Встановлено, що переважна більшість респондентів (63,4 %) має низький рівень володіння іноземною мовою, що обмежує можливості міжнародної комунікації та актуалізує необхідність додаткового навчання. Результати опитування засвідчили, що переважає в спілкуванні англійською мовою мовний (лексичний) бар'єр, тобто нездатність ефективно спілкуватися іноземною мовою внаслідок обмеженого словникового запасу, страху помилитися, нерозуміння контексту. Це ускладнює швидке пригадування потрібних слів, що призводить до пауз, комунікативних бар'єрів, ступору або відмови від діалогу навіть за наявності базових знань. Неспроможність висловити точно власні думки виявляється у використанні примітивних фраз, комунікативних складнощ, нездатності зрозуміти значення висловлювання. Найефективнішими завданнями на заняттях з англійської мови професійного спілкування курсанти вважають групові дискусії, ситуативні завдання, рольові ігри.

Навчальна дисципліна «Іноземна мова професійного спрямування» є обов'язковою складовою освітньо-професійної підготовки курсантів Національної академії внутрішніх справ, які навчаються за спеціальністю «Правоохоронна діяльність». Володіння іноземною мовою передбачене як складова загальних компетентностей, зокрема здатності до професійної комунікації, опрацювання правничих джерел і використання іноземної мови у фаховій діяльності, а також є обов'язковою умовою вступу на навчання за другим (магістерським) рівнем вищої освіти.

Складнощі в освітньому процесі іншомовної підготовки курсантів обумовлені такими чинниками:

- більшість курсантів не усвідомлюють важливості вивчення іноземної мови для професійної діяльності;
- курсанти мають щільний постійний графік чергувань, що обмежує час на вивчення мови;
- більша частина курсантів має неналежний рівень знань з англійської мови після школи, а також різний рівень підготовки, що зумовлює розподіл груп на підгрупи відповідно до їхнього реального рівня володіння мовою;
- курсанти з першого курсу вивчають англійську мову за професійним спрямуванням (Professional English), тобто професійну лексику, а не загальну англійську (General English), що ускладнює вивчення англійської складною термінологією;
- складнощі діалогічного мовлення виявляються в спонтанній реакції та відповідності висловлювання, що потребує проведення більшої кількості рольових ігор, дискусій;
- складнощі монологічного мовлення пов'язані з утриманням у пам'яті значного обсягу інформації, острах припуститися помилки під час говоріння;
- складнощі в граматиці виявляються в побудові конструкції речення.

Згідно з результатами опитування науково-педагогічних працівників, збільшення фактичного обсягу навчальних годин з освітнього компонента «Іноземна мова професійного спрямування» надасть можливість забезпечити досягнення результатів навчання, визначених стандартом вищої освіти й освітньо-професійною програмою за спеціальністю «Правоохоронна діяльність».

Підвищення рівня володіння іноземною мовою забезпечить підґрунтя для:

- підготовки курсантів до складання вступних випробувань до магістратури;
- формування здатності опрацьовувати фахові правничі джерела, міжнародні договори й нормативно-правові акти іноземною мовою;
- розвитку практичних навичок професійного іншомовного спілкування під час виконання службових обов'язків;

– участі в міжнародних освітніх програмах, тренінгах і заходах міжнародної правничої співпраці.

Водночас за результатами анкетування більшість курсантів (68 %) усвідомлює, що комунікативна компетентність має першочергове значення в роботі поліцейського, що засвідчує її ключову роль у професійній діяльності. Вони визначають як ключові компоненти комунікативної компетентності передусім знання законів (49 %) і комунікабельність (37 %), менше вказують значення стресостійкості (14 %). Переважна більшість курсантів (66,7 %) оцінюють свої комунікативні здібності як такі, що сформовані на достатньому рівні для професійної діяльності, зокрема під час використання соціально-психологічних засобів впливу на іншу особу, що свідчить про позитивну самооцінку й упевненість у власних мовленнєвих навичках.

Більшість досліджуваних (53,3 %) зазначили, що вони відчують себе достатньо впевненими для встановлення контакту з громадянами, що є позитивним показником, проте 46,7 % респондентів вбачають певні складнощі в професійній взаємодії з проблемними категоріями громадян, з огляду на досвід проходження практики й участі в охороні публічного порядку.

На підставі опитування визначено типи ситуацій, що, на їхню думку, потребують високого рівня комунікативної компетентності поліцейського: комунікація з іншими службами, адміністративними закладами освіти, конфліктні ситуації з окремими категоріями громадян. Усі три типи ситуацій майже однаково потребують високого рівня комунікативної компетентності та сформованості вербальних здібностей.

Опитування засвідчило, що власний рівень комунікативної компетентності загалом курсанти оцінюють адекватно, визначають його початковим або середнім. Щодо бажання підвищити рівень власної комунікативної компетентності більшість респондентів (46,7 %) повідомили, що не планують додаткового навчання, проте 50 % виявляють зацікавленість до розвитку деяких навичок.

Можемо дійти висновку, що переважна більшість респондентів за результатами самооцінювання та академічної успішності мають показники сформованості вербального компонента комунікативної компетентності на середньому рівні, що потребує його подальшого формування в процесі професійного навчання в закладах вищої освіти із специфічними умовами навчання.

2.3. Змістова структура діалогічного мовлення поліцейських

Важливість діалогічного мовлення в службовій діяльності поліцейських зумовлена підвищеними вимогами до їхньої професійної компетентності та рівня фахової підготовленості. Особливе значення розвиток комунікативних умінь має в контексті євроінтеграції України та функціонування держави в умовах воєнного стану, що потребує від працівників поліції високого рівня ефективної міжособистісної взаємодії.

Для працівників Національної поліції діалогічне мовлення є інструментом виконання функціональних обов'язків й основним засобом реалізації всіх аспектів правоохоронної діяльності. Тому значущим є вміння ефективно спілкуватися з громадянами, колегами, представниками медіа. Комунікативні навички та компетентності, досвід й індивідуальний стиль міжособистісної взаємодії мають бути на належному рівні.

Сформованість діалогічного мовлення поліцейського є невіддільною складовою його комунікативної готовності до виконання професійних обов'язків. Належно організоване діалогічне мовлення в комунікативній діяльності поліцейського забезпечує ефективний обмін інформацією, дає змогу глибше зрозуміти співрозмовника, прогнозувати подальшу ділову взаємодію з партнером. Тому працівники поліції повинні знати закономірності та психологічні особливості спілкування, їх вияви в конкретних умовах професійної діяльності, знати особливості психотехнік спілкування в міжособистісних стосунках [144].

Діалогічне мовлення – це форма міжособистісної комунікації, що забезпечує обмін інформацією, регуляцію взаємодії, досягнення взаєморозуміння між учасниками спілкування [145; 146]. Діалогічне мовлення є базовим елементом вербального компонента комунікативної компетентності, що передбачає сформованість умінь розпочинати, підтримувати та завершувати розмову.

У професійній діяльності поліцейського діалогічне мовлення виконує декілька функцій:

- інформаційну – передача точних даних про події та правовий статус ситуації;
- регулятивну – корекція поведінки співрозмовника, управління перебігом взаємодії;
- соціально-психологічну – встановлення довіри, зниження напруження, формування позитивного контакту [147; 148].

Діалогічне мовлення має два ключові компоненти: вербальний (лінгвістичний) і паралінгвістичний (інтонація, темп, жести, міміка), що в комплексі забезпечують ефективність комунікації [149].

Професійна діяльність поліцейського вирізняється високим емоційним напруженням, стресогенними умовами й асиметрією статусів співрозмовників, що формує особливий характер діалогічного мовлення [150; 151].

Основні характеристики діалогічного мовлення поліцейського:

1. Адаптивність – здатність змінювати стиль спілкування залежно від співрозмовника (неповнолітні, батьки, колеги, сторонні громадяни).
2. Вербальна чіткість і лаконічність – забезпечення зрозумілості інструкцій та запобігання двозначностям.
3. Емоційна регуляція – контроль тональності, інтонацій та невербальних виявів для підтримання довіри.
4. Динамічність зворотного зв'язку – здатність коригувати перебіг діалогу на основі реакцій співрозмовника [152; 153].

Відповідно до наукових досліджень, рівень діалогічного мовлення визначають такими критеріями [153]:

1. Високий рівень – поліцейський здатний ефективно вести діалог у різних соціальних ситуаціях, прогнозувати поведінку співрозмовника, підтримувати взаєморозуміння навіть у конфліктних ситуаціях.
2. Середній рівень – можливість підтримувати діалог у стандартних ситуаціях, часткова неадекватність реакцій у стресових умовах.
3. Низький рівень – складнощі у встановленні контакту, порушення структури діалогу, неконтрольовані емоційні вияви [149; 150].

Діалогічне мовлення є ключовим інструментом подолання комунікативних бар'єрів, оскільки дає змогу:

- знижувати емоційне напруження у взаємодії;
- забезпечувати точність передавання інформації;
- формувати довіру ц позитивну взаємодію;
- адаптувати стиль спілкування до когнітивних й емоційних характеристик співрозмовника [153].

Вивченню цієї проблематики присвятили свої дослідження українські та зарубіжні науковці. Особливості ефективної комунікації в професійній діяльності поліцейських аналізували В. Андросюк, О. Бандурка, В. Барко, Л. Дунець, Н. Жук, Л. Казміренко, І. Клименко, Ю. Короткова, О. Кудерміна, І. Охріменко, Я. Пономаренко, О. Романенко, О. Цільмак, І. Шинкаренко, Д. Швець та ін.

Для визначення рівня сформованості діалогічного мовлення було проаналізовано результати дослідження за опитувальником В. Снеткова. Ця методика дала змогу виявити не тільки основні компоненти структури діалогу (підготовча фаза, контактна фаза, емоції в розмові, фаза розуміння, фаза переконання, фаза завершення, управління розмовою), а й його змістові особливості, що представлено в табл. 2.4.

Таблиця 2.4

Особливості сформованості складників діалогу в поліцейських

Складники діалогу	Рівні сформованості складників діалогу		
	Низький	Середній	Високий
Підготовча фаза	33 %	46,2 %	19,8 %
Контактна фаза	23,1 %	39,6 %	37,3 %
Емоції в розмові	14,5 %	46,2 %	39,3 %
Фаза розуміння	25,7 %	37,6 %	36,7 %
Фаза переконання	31,7 %	41 %	27,3 %
Фаза завершення	42,3 %	34,6 %	23,1 %
Управління розмовою	44,9 %	35,3 %	19,8 %

Тож найсформованішими в курсантів є такий складник діалогу, як емоції в розмові, тобто вміння управляти власними емоціями, нейтралізувати надмірне емоційне напруження (39,3 % респондентів мають високий рівень сформованості цієї здатності, що можна пояснити достатньо високим рівнем емоційно-вольової регуляції досліджуваних).

На другому місці за сформованістю виявилася контактна фаза (37,3 %), що полягає в умінні встановлювати контакт, а також фаза розуміння в діалозі (36,7 %), що передбачає вміння виявити ставлення співрозмовника до теми діалогу й здатність визначити аргументи та факти, які спонукали б його прийняти очікуване рішення.

На третьому місці – фаза переконання (27,3 %), що полягає в умінні використовувати вербальні засоби спілкування, щоб не викликати у співрозмовника опору. Переважно це вміння посилається на законодавчі акти, наводити відповідну аргументацію.

На четвертому місці опинилася фаза завершення розмови (23,1 %), що полягає в умінні підбити підсумки діалогу й повідомити співрозмовнику про свої враження від розмови.

На останньому місці виявилися підготовча фаза (19,8 %), тобто вміння планувати діалог із співрозмовником, визначати його бажаний результат, етапи та способи його досягнення, а також фаза управління розмовою (19,8 %), що передбачає вміння управляти перебігом діалогу та завершити його в потрібний момент.

Оскільки ці показники визначають високий рівень володіння певними складовими діалогу, саме їх можна віднести до комунікативної компетентності, що передбачає найвищий рівень розвитку окреслених рис. Показники середнього, передусім – низького рівня компонентів діалогу засвідчують дефіцитарні ланки вербального компонента й зумовлюють необхідність проведення відповідних формувальних впливів.

Кореляційний аналіз виявив статистично значущий показник кореляції між середнім балом академічної успішності респондентів з української мови та показником здатності до конструювання діалогу ($r=0,78$ за $p \leq 0,01$). Водночас кореляція між середнім балом академічної успішності з англійської мови та цим показником має нижній рівень статистичної значущості ($r=0,22$ за $p \leq 0,01$).

Для інтерпретації значення кореляції застосовано коефіцієнт детермінації (r -квадрат), що відображає ступінь мінливості однієї змінної кореляції, яка обумовлена змінами іншої змінної. Оскільки рівень володіння мовою є інструментальним, базовим щодо рівня володіння діалогічним мовленням, коефіцієнт детермінації між середнім балом академічної успішності респондентів з української мови та показником здатності до конструювання діалогу становив відповідно 0,6. Це дає підстави стверджувати, що не менше ніж 60 % сформованості здатності до конструювання діалогу зумовлено рівнем сформованості вербального компонента, а 40 % – іншими чинниками: комунікативними, соціально-перцептивними, інтерактивними.

2.4. Роль вербального компонента в структурі комунікативної компетентності поліцейських

На наступному етапі дослідження вивчали особливості сформованості інших компонентів комунікативної компетентності та їх зв'язок з вербальним компонентом.

Результати комунікативних схильностей респондентів за методикою КОС-2 представлено в табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Показники частотного розподілу комунікативних схильностей поліцейських за методикою КОС-2

Рівень комунікативних схильностей	Кількість респондентів	Частотний розподіл
Високий	72	47,5 %
Середній	52	34 %
Нижчий за середній	28	18,5 %

Методика КОС-2 виявляє здатність особистості до отримання інформації та адекватного розуміння змісту інформації, а також встановлення ступеня готовності людини до комунікації.

Розподіл комунікативних схильностей засвідчує, що значна кількість респондентів (47,5 %) мають високий рівень комунікативних здібностей, що є результатом сформованості вербального компонента комунікації. Середній рівень мають 34 % досліджуваних, а нижчий за середній – 18,5 % курсантів. Це може свідчити про потребу спеціальних тренінгів з розвитку комунікативних навичок і підвищення рівня вербальної компетентності.

Професійна діяльність поліцейських безпосередньо залежить від розвитку комунікативних умінь і навичок, які сприяють ефективному виконанню службових обов'язків. Вона визначає характеристики офіційної комунікації як процесу діалогічного мовлення між особами, під час якого відбувається обмін інформацією та досвідом для виконання службових завдань. Комунікативні

здібності поліцейського визначаються здатністю прогнозувати та планувати певні дії для досягнення поставленої мети. Це виявляється в процесі формулювання гіпотези про дії злочинців, дає змогу заздалегідь визначити власну лінію поведінки, передбачити розвиток подій і з'ясувати кінцеву мету комунікації учасників професійного спілкування [154].

У межах дослідження вербально-комунікативного компонента комунікативної компетентності застосовано також тест на виявлення комунікабельності. Якщо комунікативні здібності відображають здатність до обміну інформацією, то комунікабельність як особистісна властивість, відображає готовність до комунікації та вербальну активність. Результати дослідження представлено в табл. 2.6.

Таблиця 2.6

**Показники частотного розподілу рівнів комунікабельності поліцейських
(за методикою В. Кан-Каліка, М. Нікандрова)**

Рівень соціального й емоційного інтелекту	Кількість респондентів	Частотний розподіл
Вищий за середній	82	54,1 %
Середній	50	33,7 %
Нижчий за середній	18	12,2 %

Згідно з результатами дослідження, у курсантів не виявлено крайніх значень показників комунікабельності, тобто серед них немає ні занадто високого, ні низького рівня, що вкладається в певну «золоту середину», тобто немає як надмірної балакучості, так і надмірної замкненості. Освітньо-професійна діяльність спонукає до стриманості, регуляції вербальних висловлювань, поміркованого ставлення до звернень.

На наступному етапі досліджували соціально-перцептивний компонент комунікативної компетентності, що полягає в здатності до формування образу іншої людини, вияву емпатії, а також наявності рефлексії в спілкуванні. З цією метою використано тест на визначення рівня соціального й емоційного інтелекту Д. Гоулмана та методику на вивчення рівнів рефлексивності А. Карпова. Було

передбачено, що цей компонент забезпечує усвідомлений вибір вербальних засобів як для спілкування зі співрозмовником, так і для самоаналізу.

Результати дослідження за методикою Д. Гоулмана представлено в табл. 2.7.

Таблиця 2.7

Показники частотного розподілу рівнів соціального й емоційного інтелекту поліцейських за методикою Д. Гоулмана

Рівень соціального й емоційного інтелекту	Кількість респондентів	Частотний розподіл
Високий	52	34,3 %
Середній	77	51,8 %
Низький	21	13,9 %

Отже, більшість респондентів (51,8 %) має середній рівень соціального й емоційного інтелекту, що забезпечує ефективну взаємодію в професійній діяльності. Високий рівень виявлено у 34,3 % досліджуваних, низький – у 13,9 %.

Формування рефлексивних умінь поліцейського є важливою умовою підвищення ефективності комунікативної діяльності. Рефлексія дає змогу усвідомлювати власні комунікативні дії, оцінювати їх результативність і своєчасно коригувати поведінку відповідно до ситуаційних вимог [154].

Результати розподілу рефлексивності в спілкуванні представлено в табл. 2.8.

Таблиця 2.8

Показники частотного розподілу рівнів рефлексивності поліцейських за методикою А. Карпова

Рівень рефлексивності (стени)	Кількість респондентів	Частотний розподіл
>7 (високий)	23	15,2 %
4–7 (середній)	55	37,3 %
0–4 (низький)	72	47,5 %

Аналіз результатів дослідження за методикою А. Карпова засвідчив, що значна кількість поліцейських (47,5 %) мають низький рівень рефлексивності, тобто недостатньо активно аналізують власну комунікативну поведінку й усвідомлюють способи регуляції мовленнєвих реакцій. Середній рівень рефлексивності спостерігається в 37,3 % респондентів, лише 15,2 % демонструють високий рівень. Це свідчить про необхідність проведення тренінгів і навчальних програм, спрямованих на розвиток рефлексивних навичок у поліцейських, що безпосередньо впливає на ефективність вербальної комунікації та знижує ризик виникнення комунікативних бар'єрів у професійній діяльності. Кореляційний аналіз між показниками емоційного й соціального інтелекту та рефлексії не виявив статистично значущого взаємозв'язку ($r=0,18$ за $p \leq 01$). Це означає, що за достатньо розвинутого емоційного та соціального інтелекту, що забезпечує комунікацію, ці навички недостатньо усвідомлюють респонденти, тож це не є підґрунтям для їхнього розвитку.

На наступному етапі дослідження вивчали інтерактивний компонент комунікативної компетентності, що полягає в здатності до взаємодії з іншою людиною, контролю за поведінкою у взаємодії, умінні вирішувати конфлікти, здатності справляти вплив на партнера в спілкуванні, уміння слухати та володіти ефективною тактикою переконання іншої людини, що безпосередньо визначається мотивацією. Результати дослідження мотиваційних орієнтацій в міжособистісних комунікаціях представлено в табл. 2.9.

Таблиця 2.9

**Особливості мотиваційних орієнтацій в міжособистісних комунікаціях
поліцейських**

Рівень гармонійності	Кількість респондентів	Частотний розподіл
Високий	118	78,7 %
Середній	32	21,3 %
Низький	0	0 %

Переважає більшість респондентів — 78,7 % — демонструє високий рівень гармонійності мотиваційних орієнтацій, тобто їх мотиваційні установки спрямовані на конструктивну взаємодію та ефективне міжособистісне спілкування.

Середній рівень гармонійності виявлено у 21,3 % респондентів, а низького немає. Це свідчить про позитивну мотиваційну основу для розвитку вербального компонента комунікативної компетентності, що сприяє ефективній комунікації в професійній діяльності поліцейських.

Наступним кроком було дослідження за шкалою організаційних схильностей за методикою КОС-2, оскільки інтерактивний компонент комунікативної компетентності передбачає організацію взаємодії з іншими людьми за допомогою вербальних методів.

Було передбачено, що високий рівень розвитку організаційних здібностей забезпечує вміння впливати на співрозмовника з метою спонукання його до певних дій або, навпаки, відмови від певних дій чи спонукання до взаємодії. Для цього поліцейський має володіти відповідними методами впливу, передусім переконанням як найпродуктивнішим методом.

Результати дослідження представлено в табл. 2.10.

Таблиця 2.10

Особливості частотного розподілу організаторських схильностей у поліцейських (за методикою КОС-2)

Рівень організаторських схильностей	Кількість респондентів	Частотний розподіл
Дуже високий	40	26,7 %
Високий	30	20 %
Середній	12	8 %
Нижчий за середній	40	26,7 %
Низький	28	18,6 %

Аналіз організаторських схильностей засвідчив, що переважна частина респондентів розподіляється на крайні рівні: 26,7 % мають дуже високий показник, 26,7 % — нижчий за середній. Середній рівень виявлено лише у 8 %

респондентів. Це засвідчує неоднорідний рівень організаторських здібностей серед поліцейських: є сильні лідери й водночас респонденти, які потребують розвитку організаційних навичок.

Ефективність професійної діяльності поліцейського пов'язана з результативністю комунікації, що ґрунтується на вмінні як говорити, так і слухати співрозмовника. Успішність спілкування є наслідком спільних зусиль учасників комунікативного процесу, спрямованих на подолання різноманітних складнощів, а також психологічних і комунікативних бар'єрів. У науковій літературі використовують споріднені за змістом поняття, зокрема «комунікативні складнощі», «комунікативні помилки», «складнощі спілкування» та «комунікативні перешкоди» тощо.

Важливе значення а подоланні комунікативних бар'єрів має вербальний компонент комунікативної компетентності поліцейського. Він охоплює мовну правильність, смислову чіткість, логічність і ситуативну доцільність мовлення, а також здатність до використання мовленнєвих стратегій психологічного впливу. Недостатній рівень розвитку зазначеного компонента призводить до смислових викривлень, зниження рівня взаєморозуміння та посилення емоційних бар'єрів у професійній взаємодії [155].

Комунікативні бар'єри (фр. *barrière* – перешкода) – перешкоди на шляху адекватного передання інформації між партнерами в процесі спілкування. Бар'єр полягає в посиленні негативних переживань й установок – сорому, відчуття провини, страху, тривоги, низької самооцінки тощо [155].

Бар'єри спілкування – це порушення, що ускладнюють діалог і можуть спровокувати вербальний конфлікт. Причиною його виникнення є: недотримання меж комунікативного простору, розбіжність у меті й потребах, особиста неприязнь, психологічні та когнітивні перешкоди, різний рівень комунікативної компетентності, невідповідність ситуації спілкування [155].

У дослідженнях Н. Яковлевої висвітлено особливості вияву комунікативних бар'єрів у процесі вивчення студентами іноземної мови. Дослідниця вважає, що комунікативні бар'єри виникають унаслідок низької

мотивації, неадекватної самооцінки, несприятливої психологічної атмосфери та браку необхідних навичок і вмінь [155].

Виокремлюють такі інтерактивні порушення та ускладнення, як мовний (комунікативний) шум (перешкода), комунікативний дискомфорт, комунікативна девіація, комунікативна (мовленнєва) невдача тощо, що виникають через зовнішні чинники, недостатню компетентність мовців [156].

Комунікативні бар'єри виникають унаслідок низької мотивації, неадекватної самооцінки, несприятливої психологічної атмосфери та браку навичок і вмінь, необхідних для реалізації процесу спілкування [157]. Комунікативний бар'єр – різновид психологічного бар'єра, що чинить перешкоди на шляху передання інформації від комунікатора до реципієнта.

У психологічній науці вчені по-різному тлумачать причини виникнення комунікативних бар'єрів (А. Адлер, А. Бек, К. Роджерс, Б. Скіннер, З. Фройд, К. Хорні, К. Юнг та ін.). Психологічні перешкоди в спілкуванні можуть бути пов'язані з тривожністю особистості (З. Фройд), конфліктом комплексу неповноцінності й прагненням до переваги (А. Адлер), деструктивним впливом середовища, що спричиняє фрустрацію, страхом взаємодіяти (Б. Скіннер), неадекватною інтерпретацією ситуації (А. Бек) та іншими факторами, що стосуються психічних особливостей особистості.

Перцептивні перешкоди у спілкуванні можуть виявлятися в тому, що людина сприймає те, чого немає, або не сприймає те, що є. Перше може бути пов'язано зі схильністю до ілюзій, а також із суб'єктивністю визначення важливого. Друге може бути наслідком дефектів органів чуття; інтелектуальних перешкод (швидка й надто енергійна критика власних ідей, надмірне звуження завдань або недостатнє їх обмеження); емоційних перешкод (страх висловлюватися першим, недостатня впевненість у собі). Важливим аспектом у роботі з комунікативними бар'єрами стає визнання їх особливостей у взаємодії з представниками інших культур [157].

Корисними є теоретичні напрацювання І. Глазкової, яка серед комунікативних бар'єрів (психолінгвістичних, загальнопсихологічних,

соціально-психологічних, організаційно-психологічних) визначає ті, що виникають через відмінність у системах перекодування комунікатора й реципієнта (інформація проходить через своєрідні «фільтри») [158].

Невідповідність фонетичних, семантичних, стилістичних і логічних тезаурусів, понять, знаків, символів породжує нерозуміння в спілкуванні. Такі бар'єри постають у спілкуванні з іноземцями, зокрема в процесі перекодувань вербальної та невербальної інформації [159].

На думку вчених, бар'єри спілкування – це порушення, що ускладнюють діалог і можуть спровокувати вербальний конфлікт. Причиною його виникнення є: недотримання меж комунікативного простору, розбіжність у завданнях і потребах, особиста неприязнь, психологічні й когнітивні перешкоди, різний рівень комунікативної компетентності [160].

Розглянемо результати дослідження за методикою В. Бойка. Частотний розподіл наявності емоційних бар'єрів представлено в табл. 2.11.

Таблиця 2.11

**Особливості розподілу рівнів емоційних бар'єрів у поліцейських
(за методикою В. Бойка)**

Рівні вираження бар'єрів (бали)	Кількість респондентів	Показник частотного розподілу
Дуже низький (0–2)	2	1,3 %
Низький (3–5)	30	20,7 %
Помірний (6–8)	58	38,3 %
Високий (9–12)	42	27,7 %
Дуже високий (≥ 13)	18	12 %

Аналіз отриманих даних за методикою В. Бойка засвідчив, що найтипівішим для поліцейських (38,7 %) є помірний рівень емоційних бар'єрів (6–8 балів), що вказує на окремі потенційні складнощі у вербальній взаємодії, переважно в стресових або конфліктних ситуаціях. Високий рівень бар'єрів (≥ 9 балів) спостерігається у 27,7 % респондентів, дуже високий – у 12 %, що може ускладнювати комунікацію та знижувати ефективність службових

взаємодій. Низький рівень бар'єрів (0–5 балів) мають лише 20,7 % респондентів, дуже низький – 1,3 %, що в сукупності становить 22 %.

Постекспериментальне опитування засвідчило, що в разі виникнення комунікативних бар'єрів респонденти часто відчують складнощі в знаходженні вербальних засобів для їх подолання, що актуалізує необхідність проведення тренінгів з подолання емоційних перешкод і розвитку вербалізованих комунікативних стратегій.

У професійній діяльності поліцейський має реалізовувати концепцію партнерської взаємодії між суспільством і правоохоронними органами, що передбачає формування довірливих відносин із громадянами. З цією метою він повинен уміти встановлювати контакт зі співрозмовниками і поступово поглиблювати його до рівня, необхідного для ефективного виконання службових завдань. Формування довіри в процесі спілкування забезпечують використанням як невербальних засобів комунікації, так і вербальних технік, а також умінням своєчасно нейтралізувати комунікативні бар'єри.

Отже, комунікативні бар'єри можна визначити як чинники, що ускладнюють процес взаємодії між комунікантами під час обміну думками, почуттями та враженнями. Їх виникнення часто спричинене недостатнім рівнем сформованості комунікативно-мовленнєвої компетентності учасників спілкування. Зокрема, ідеться про невміння адекватно використовувати вербальні й невербальні засоби комунікації, порушення норм літературної мови, складнощі у встановленні та підтриманні контакту зі співрозмовником, а також ускладнення в регуляції його емоційного стану.

Крім того, до таких бар'єрів належать недостатня орієнтація в ситуації спілкування, стереотипізація сприймання партнера та невміння володіти техніками активного слухання.

Наявність комунікативних бар'єрів у спілкуванні може мати різну природу, але в процесі їх формування неминуче задіяний вербальний компонент

комунікативної компетентності, що полягає в недостатньому володінні мовленнєвими засобами для ефективного спілкування.

Оскільки компетентність передбачає вищий рівень сформованості певної риси, для розрахунку інтегрального показника комунікативної компетентності та визначення ролі вербального компонента в його структурі ми здійснили порівняння показників вищого рівня сформованості його компонентів. Результати порівняльного аналізу представлено в табл. 2.12.

Таблиця 2.12

Показники комунікативної компетентності поліцейських

Параметр дослідження	Показник високого рівня сформованості (%)
Володіння українською мовою	27,1 %
Володіння англійською мовою	10,6 %
Діалогічне мовлення	29 %
Комунікативні схильності	47,5 %
Комунікабельність	54 %
Соціальний та емоційний інтелект	34,3 %
Здатність до рефлексивності	15,2 %
Мотиваційні орієнтації	78,7 %
Організаторські схильності	46,7 %
Здатність до подолання емоційних бар'єрів	22 %

Компоненти комунікативної компетентності поліцейських сформовані по-різному. Найменше представлена здатність до володіння англійською мовою (10,6 %), найбільше – мотиваційні орієнтації в міжособистісній взаємодії (78,7 %), що обумовлює високу комунікативну активність респондентів. Загалом переваги стосуються мотиваційних і комунікативних схильностей, а недоліки наявні в структурі соціально-перцептивного компонента комунікативної компетентності, зокрема рефлексивності й здатності до подолання емоційних бар'єрів у спілкуванні (22 %).

Орієнтовно третина респондентів (27,1 % – високий рівень володіння рідною мовою та 29 % – високий рівень діалогічного мовлення) має високий рівень вербальної компетентності. Переважна більшість поліцейських має

середній рівень сформованості як вербального компонента, так й інших показників комунікативної компетентності, що забезпечує базову ефективність вербальної взаємодії, водночас зумовлює необхідність їх удосконалення.

Висновки до розділу 2

1. Здійснено дослідження сформованості комунікативної компетентності курсантів, передусім визначення його вербального компонента. З цією метою проаналізовано результати анкетування курсантів щодо володіння українською та англійською мовами, а також ступінь розуміння значення комунікативної компетентності та ролі вербального компонента в його структурі. Встановлено, що більшість курсантів володіє українською мовою на середньому (43 %) та високому рівні (27,1 %), що засвідчують показники академічної успішності, це важлива умова ефективної комунікації. Водночас майже в третини респондентів виявлено низький рівень сформованості мовної компетентності, що вказує на недостатню сформованість підґрунтя комунікативної компетентності. Це виявляється у звуженості лексичного запасу, неточному володінні семантикою окремих слів і висловлювань, помилковому використанні граматичних та синтаксичних конструкцій, спрощеному стилістичному оформленні мовленнєвого висловлювання.

2. За результатами дослідження встановлено, що переважна більшість респондентів (63,4 %) має низький рівень володіння іноземною мовою, що обмежує можливості міжнародної комунікації та актуалізує необхідність додаткового навчання. Результати опитування дають підстави стверджувати, що переважає в спілкуванні англійською мовою мовний (лексичний) бар'єр, тобто нездатність ефективно спілкуватися іноземною мовою внаслідок обмеженого словникового запасу, страху помилитися, нерозуміння контексту. Це ускладнює швидке пригадування потрібних слів, що призводить до пауз, комунікативних бар'єрів, ступору або відмови від діалогу навіть за наявності базових знань. Неспроможність висловити точно свої думки виявляється у

використанні примітивних фраз, комунікативних складнощ, нездатності зрозуміти значення висловлювання, психологічних бар'єрів у спілкуванні.

3. Досліджено змістову структуру діалогічного мовлення курсантів. Найсформованішими в них виявилася така складова діалогу, як емоції в розмові, тобто вміння управляти власними емоціями, нейтралізувати надмірне емоційне напруження (39,3 % респондентів мають високий рівень сформованості цієї здатності, що пов'язано з високим рівнем емоційно-вольової регуляції). На другому місці – контактна фаза (37,3 %), що полягає в умінні встановлювати контакт, а також фаза розуміння в діалозі (36,7 %), що полягає в умінні виявити ставлення співрозмовника до теми діалогу та здатності визначити аргументи й факти, які спонукали б його прийняти очікуване рішення. На третьому місці – фаза переконання (27,3 %), що полягає в умінні використовувати вербальні засоби спілкування, щоб не викликати в співрозмовника опору. Переважно це виявляється в умінні посилатися на законодавчі акти, наводити відповідну аргументацію. На четвертому місці – фаза завершення розмови (23,1 %), що полягає в умінні підбити підсумки діалогу й повідомити співрозмовнику про свої враження від розмови. На останньому місці – підготовча фаза (19,8 %), тобто вміння планувати діалог із співрозмовником, визначати його бажаний результат, етапи та способи досягнення, а також фаза управління розмовою (19,8 %), що передбачає вміння управляти перебігом діалогу та завершити його в потрібний момент.

4. Аргументовано, що високий рівень сформованості діалогічного мовлення є показником високої професійної компетентності поліцейського, що допомагає йому успішно виконувати найскладніші службові завдання. Воно є базовою формою вербальної взаємодії у професійній діяльності поліцейського. На відміну від монологічного мовлення, діалогічне мовлення має динамічний характер і забезпечує не лише передання змісту, а й спільне конструювання смислу комунікативної ситуації. Специфіки діалогічне мовлення набуває в діяльності поліцейського в умовах дефіциту часу, підвищеного стресу й асиметрії статусів. Це вимагає високого рівня мовленнєвої гнучкості,

рефлексивності й здатності до емоційної саморегуляції. Оскільки ці показники передбачають високий рівень володіння певними складниками діалогу, саме їх можна віднести до комунікативної компетентності, що передбачає найвищий рівень розвитку цих рис. Показники середнього, а передусім – низького рівня компонентів діалогу засвідчують дефіцитарні ланки вербального компонента й актуалізують потребу в проведенні відповідних формувальних впливів.

5. Кореляційний аналіз виявив статистично значущий показник кореляції між середнім балом академічної успішності респондентів з української мови професійного спрямування та показником здатності до конструювання діалогу ($r=0,78$ за $p\leq 0,01$). Водночас кореляція між середнім балом академічної успішності з англійської мови та цим показником характеризується нижнім рівнем статистичної значущості ($r=0,22$ за $p\leq 0,01$). Для інтерпретації значення кореляції застосовано коефіцієнт детермінації (r -квадрат), що відображає ступінь мінливості однієї змінної кореляції, яка обумовлена змінами іншої змінної. Оскільки рівень володіння мовою є інструментальним щодо рівня володіння діалогічним мовленням, коефіцієнт детермінації між середнім балом академічної успішності респондентів з української мови та показником здатності до конструювання діалогу становив 0,6. Це засвідчує, що 60 % сформованості здатності до конструювання діалогу зумовлено рівнем сформованості вербального компонента, а 40 % – іншими чинниками (комунікативними, соціально-перцептивними, інтерактивними).

6. Встановлено, що компоненти комунікативної компетентності поліцейських сформовані по-різному. Найменше представлена здатність до володіння англійською мовою (10,6 %), найбільше – мотиваційні орієнтації в міжособистісній взаємодії (78,7 %), що обумовлює високу комунікативну активність респондентів. Загалом переваги стосуються мотиваційних і комунікативних схильностей, а недоліки наявні в структурі соціально-перцептивного компонента комунікативної компетентності, зокрема рефлексивності й здатності до подолання емоційних бар'єрів (22 %). Орієнтовно третина респондентів (27,1 % – високий рівень володіння рідною мовою та 29 %

– високий рівень діалогічного мовлення) має високий рівень вербальної компетентності. Переважна більшість поліцейських має середній рівень сформованості як вербального компонента, так й інших показників комунікативної компетентності, що забезпечує базову ефективність вербальної взаємодії, водночас зумовлює необхідність їх удосконалення.

7. Обґрунтовано, що ефективність професійної діяльності поліцейського безпосередньо пов'язана з рівнем сформованості його комунікативної компетентності, складником якої є вербальний компонент. Водночас у процесі професійної взаємодії постають комунікативні бар'єри, що ускладнюють встановлення взаєморозуміння між учасниками спілкування. Комунікативні бар'єри в професійній діяльності поліцейського є складним багаторівневим психологічним явищем, зумовленим специфікою службових умов, особистісними характеристиками та рівнем розвитку вербального компонента комунікативної компетентності. Їх подолання можливе за умови цілеспрямованого розвитку емоційної регуляції, рефлексивності й адаптивного професійного мовлення. Наявність стійких комунікативних бар'єрів може негативно позначатися на психологічному стані поліцейського та потребує корекційних впливів.

РОЗДІЛ 3

АКТИВНІ ЗАСОБИ ВПЛИВУ НА ФОРМУВАННЯ ВЕРБАЛЬНОГО КОМПОНЕНТА КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО

3.1. Напрями формування комунікативної компетентності поліцейських у процесі професійної підготовки

Професійна діяльність поліцейського пов'язана зі сформованістю в нього професійних і комунікативно-мовленнєвих умінь, здатності регулювати міжособистісні стосунки, забезпечувати належні умови спілкування з представниками різних соціальних груп та відомств, установлювати зворотний зв'язок з громадянами, долати комунікативні бар'єри, які ускладнюють процес сприйняття інформації, унеможливають їх адекватні когнітивні, поведінкові реакції, призводять до непорозумінь і не сприяють ефективному виконанню професійних завдань. Ці риси визначають також як професійну компетентність.

Поняття професійної компетентності (від лат. *profession* – офіційно оголошене заняття; *compete* – досягати, відповідати, підходити) означає інтегративну характеристику ділових й особистісних рис фахівця, що відображає рівень знань, умінь, досвіду, достатніх для досягнення мети з певного виду професійної діяльності, а також моральну позицію фахівця [161, с. 722].

В енциклопедичному виданні за редакцією В. Кременя подано трактування «компетентності» щодо професійної діяльності, згідно з яким це сукупність знань і вмінь, необхідних фахівцю для здійснення ефективної професійної діяльності: уміння аналізувати та прогнозувати результати праці, використовувати сучасну інформацію щодо певної галузі виробництва [161, с. 722].

У проєкті Стратегії для оцінювання дослідницького навчання в галузі науки (*SAILS – Strategies for Assessment of Inquiry Learning in Science*), який фінансувала Європейська комісія в межах досліджень, організованих

європейською громадською організацією CORDIS (Community Research and Development Information Service), професійну компетентність визначено як комплексне утворення блоків професійної підготовки, які забезпечують освітні запити, що ґрунтуються на знаннях (когнітивна складова), науковій грамотності та науковому мисленні. Формування необхідних навичок і компетентностей можуть визначати й оцінювати шляхом використання різних методів, наприклад: методом «клас-діалогу» (classroom dialogue), спостереження за діяльністю педагога, презентації, експертної оцінки професійної діяльності, самооцінки, через письмові або мультимедійні роботи студентів і використання кваліфікаційних вимог, сформульованих у Європейській кваліфікаційній рамці [162].

За визначенням званої в Європі «Освітньої агенції» (Training Agency), компетентність – це опис того, що особа, яка працює в певній професійній сфері, здатна зробити, характеристика дії, поведінки, результату, який особа здатна продемонструвати [163, с. 5].

Американські вчені для опису професійної компетентності використовують формулу KSAO: *Knowledge* – знання, *Skills* – уміння, *Abilities* – здібності, *Other* – інші характеристики. З'ясувалося, що KS – знання та уміння – простіше визначити, ніж АО – здібності й інші характеристики, останні є абстрактнішими. Різні поняття вкладають в А, наприклад, *Attitudes* – відносини, в О – фізичні стани або особливості поведінки [164].

Професійна компетентність, на думку Л. Хомса, не тільки пов'язана з виконанням певних дій, необхідних для «організаційної складової» професії, а й компілюється за рахунок сформованості комплексу особистісних, соціальних і технічних факторів у динамічному контексті професійної діяльності [165]. Крім того, професійна компетентність тісно пов'язана з «особистим стилем». Тобто конкретна людина завжди залучатиме до своєї професійної практики особистісні характеристики, пов'язані з її біографією (минулим, теперішнім і довгоочікуваним майбутнім) унікальним способом [166].

Л. Мітчелл зауважує, що для оцінювання компетентності як спроможності продемонструвати професійну підготовку, яка відповідає стандартам, важливо взяти до уваги саме процес демонстрації, оскільки лише під час професійної діяльності можна визначити її сформованість чи відсутність [167].

Теоретичний аналіз засвідчив, що в європейській традиції склалося три загальні підходи до тлумачення поняття «професійна компетентність»:

- 1) демонстрування спроможності виконати професійні завдання;
- 2) професійну компетентність визначають як діяльність особи в соціальному контексті, розглядаючи продуктивність праці як прийняття певної ролі, що виникає внаслідок взаємодії між роботодавцем і працівником;
- 3) досліджують у контексті продуктивності праці індивіда з позицій його ставлення до ширшого питання – «життя»; підхід акцентує на рисах особистості [168].

Формування професійної компетентності поліцейського здійснюють на основі системи психологічного забезпечення їхньої професійної діяльності, що ґрунтується на чітко визначених принципах:

правомірності – здійснення заходів психологічного забезпечення має відповідати законодавству;

гуманізму – діяльність системи має відповідати збереженню її цілісності та психологічного здоров'я;

толерантності – наявність позитивної установки щодо різноманітності поглядів й індивідуальних відмінностей кожної особи: за расовою, політичною, віковою, релігійною приналежністю, ознакою статі, віку, мови, етнічного та соціального походження;

добровільності – забезпечення добровільної згоди й активної участі особи, до якої застосовують заходи психологічного забезпечення;

конфіденційності – гарантування нерозголошення інформації, отриманої внаслідок психологічних заходів, використання отриманих відомостей виключно для кваліфікованої психологічної допомоги особі;

об'єктивності – використання в практичній діяльності системи стандартизованих, надійних, валідних й адаптованих психологічних методик і технологій;

комплексності й систематичності – використання взаємодоповнюваних форм і методів роботи, системне врахування особливостей та закономірностей психологічних аспектів особистості працівника поліції, поліцейського закладу вищої освіти, курсанта (слухача) в їхній професійній діяльності [169].

Професійна комунікація поліцейського відбувається в умовах підвищеної відповідальності, нормативної регламентованості та соціальної напруженості. У професіях із високим рівнем владних повноважень комунікація часто супроводжується асиметрією ролей, що створює передумови для виникнення бар'єрів, які стають джерелом професійних помилок, навіть за високого рівня фахової підготовки. У діяльності поліцейського ці бар'єри можуть мати не лише психологічні, а й соціально-правові наслідки.

Поліцейський у процесі спілкування поєднує функції представника державної влади та суб'єкта міжособистісної взаємодії, що формує внутрішнє напруження та суперечливість комунікативної ролі. За таких умов навіть незначні недоліки вербальної поведінки можуть спричиняти непорозуміння, опір або конфлікт [170].

Тривале перебування поліцейських у стресогенних умовах знижує гнучкість мовленнєвих стратегій та сприяє формуванню стереотипізованих комунікативних реакцій, які з плином часу перетворюються на стійкі бар'єри професійного спілкування.

Українські дослідники вважають, що в таких умовах вербальна комунікація часто втрачає діалогічний характер, що негативно позначається на встановленні психологічного контакту з громадянами [171].

Ефективна вербальна комунікація є основою довіри та співпраці в професійному спілкуванні. У контексті правоохоронної діяльності це має особливе значення, оскільки від якості мовлення залежать не лише результат взаємодії, а й психологічний стан її учасників [172].

До специфічних чинників виникнення комунікативних бар'єрів у діяльності поліцейського належать:

- емоційна напруженість і стресогенність службових ситуацій;
- необхідність взаємодії з конфліктними або психологічно вразливими категоріями осіб;
- правова формалізація мовлення;
- дефіцит часу на побудову діалогу [172].

Недостатній розвиток вербального компонента зумовлює виникнення смислових викривлень, зниження рівня взаєморозуміння та посилення емоційних бар'єрів, що ускладнює виконання службових завдань.

Специфіка професійного спілкування поліцейського полягає в поєднанні функцій представника державної влади та суб'єкта міжособистісної взаємодії, що зумовлює підвищені вимоги до рівня комунікативної компетентності, особливо у кризових умовах сучасного буття [172; 173]. За таких умов навіть незначні порушення вербальної поведінки можуть спричиняти виникнення недовіри, опору або конфліктних реакцій з боку громадян.

Західні дослідники акцентують, що тривале функціонування поліцейських у стресогенних умовах призводить до зниження гнучкості комунікативних стратегій та формування стереотипізованих мовленнєвих реакцій, які з плином часу трансформуються в стійкі комунікативні бар'єри [174; 175].

У діяльності Національної поліції важливе значення має професійно-психологічна підготовка, змістом якої є формування загальних і спеціальних знань, умінь, навичок, розвиток професійно важливих рис особистості поліцейського, що необхідні для успішного виконання оперативно-службових завдань. Професійно-психологічна підготовка фахівців розпочинається під час навчання в закладах вищої освіти із специфічними умовами навчання, які здійснюють підготовку поліцейських, і продовжується протягом усієї професійної діяльності. Професійно-психологічною підготовкою слід вважати комплекс заходів, які спрямовані на формування, підтримку та розвиток у

поліцейських професійно важливих психологічних і морально-ділових рис, є невіддільною складовою фахової підготовки Національної поліції [175; 176].

Відповідно до ст. 2 Закону України «Про Національну поліцію», завдання поліції полягає в наданні поліцейських послуг у сферах:

- 1) забезпечення публічної безпеки й порядку;
- 2) охорони прав і свобод людини, а також інтересів суспільства й держави;
- 3) протидії злочинності;
- 4) надання в межах, визначених законом, послуг з допомоги особам, які з особистих, економічних, соціальних причин або внаслідок надзвичайних ситуацій потребують такої допомоги. Щоб забезпечити виконання цих завдань, операції з охорони правопорядку мають відповідати базовим критеріям принципу верховенства права – задовольняти національні й міжнародні стандарти, а відповідне національне законодавство має бути у вільному доступі для громадськості та сформульованим достатньо чітко і зрозуміло.

Підготовка висококваліфікованих фахівців нового покоління, здатних ефективно працювати в інтересах України, є важливою умовою та складовою процесу євроінтеграції держави.

Орієнтуючись на європейські стандарти, активне залучення громадськості до співпраці з Національною поліцією (community policing), ефективна професійна комунікація поліцейських постає одним з важливих напрямів їхньої професійної діяльності. Комунікація відіграє вагомую роль у регуляції відносин між поліцейським і громадянином. На важливості цього процесу постійно акцентують у різних нормативних документах МВС України і Національної поліції. Зокрема, у ст. 11 розділу II Закону України «Про Національну поліцію» одним із принципів діяльності поліції визначено «взаємодію з населенням на засадах партнерства», згідно з яким:

«1. Діяльність поліції здійснюється в тісній співпраці та взаємодії з населенням, територіальними громадами та громадськими об'єднаннями на засадах партнерства і спрямована на задоволення їхніх потреб.

2. З метою визначення причин та/або умов учинення правопорушень планування службової діяльності органів і підрозділів поліції здійснюється з урахуванням специфіки регіону та проблем територіальних громад.

3. Рівень довіри населення до поліції є основним критерієм оцінки ефективності діяльності органів і підрозділів поліції».

Дослідженню проблеми професійно-психологічної підготовки присвячено праці українських науковців (В. Барко, Ю. Бойко-Бузиль, Н. Гончарова, В. Діденко, О. Євсюков, В. Жданова, І. Ісаєва, М. Козяр, О. Корнєв, В. Криволапчук, І. Кузьменко, М. Логачов, П. Макаренко, О. Макарова, Н. Мілорадова, В. Остапович, А. Порицький, В. Семиченко, І. Серединський, В. Стасюк) [177–198].

Різні аспекти проблеми психологічної готовності до інноваційної, ризикової та професійної діяльності поліцейського висвітлено в дослідженнях українських учених (Н. Алексеєнко, О. Бикова, А. Большакова, О. Волуйко, С. Джура, В. Криволапчук, А. Линенко, В. Откидач, В. Пліско, В. Сокурєнко, В. Темнохуд, Д. Швець, В. Уварова та ін.) [199–206].

У контексті підтримки морально-психологічного стану в процесі військової підготовки та визначення професійної придатності кандидатів до військової служби проблему прийняття рішень висвітлено в роботах М. Варія, І. Воробйової, В. Ягупова [207–210].

В. Лефтеров дослідив питання забезпечення психічного здоров'я шляхом застосування психологічних технологій у тренінгових навчаннях [211; 212]. Концептуальні засади психологічного забезпечення поліцейських та Національної гвардії досліджено в працях О. Бандурки, О. Цільмак, С. Яковенка [213; 214]. Особливості діяльності психологічної служби в установах кримінально-виконавчої та правоохоронної системи України висвітлено в роботах Д. Горбенко, В. Медведєва, О. Ковач, О. Кудерміної, С. Скокова та ін. [215; 216]. Вивчали психологічне супроводження професійної діяльності поліцейських А. Журавель, Ю. Ірхін, О. Романенко та ін. [217–219].

Професійна діяльність працівників Національної поліції вирізняється екстремальністю, яка пов'язана з постійною небезпекою для життя та здоров'я суб'єкта. Реалії сьогодення дають підстави констатувати, що належність особи до правоохоронних органів вже може бути підставою для виникнення ризику для її життя, наприклад, під час виконання функціональних обов'язків з охорони публічної безпеки в місцях проведення масових заходів. Об'єктивними підставами виникнення екстремальних ситуацій у діяльності суб'єкта правоохоронних органів є: необхідність прийняття рішень, що можуть мати небажані особистісні наслідки, наявність вогнепальної зброї під час несення служби тощо.

На професійну діяльність працівників Національної поліції впливають атмосфера в суспільстві, оцінки населенням ефективності їхньої діяльності, рівень довіри до структури Національної поліції України. Тому перед підрозділами поліції стоїть одне з найважливіших завдань – зміцнення іміджу структури та завоювання довіри й авторитету в громадян.

Цінності верховенства права, гуманізму, професіоналізму відіграють вирішальну роль у формуванні професіонала. Роль цінностей у процесі набуття професійних навичок і вмінь – надання раціональної, системної єдності ідейному конструкту професійної діяльності поліцейського. Кожну з цінностей реалізують через низку принципів професійної діяльності, що зафіксовані в нормативних і нормативно-правових актах. Саме поєднання та реалізація цінностей і принципів професійної діяльності поліцейського у світогляді професіонала сприяють досконалості й цілеспрямованості особистості поліцейського, надають можливість протистояти професійній моральній деформації [220].

Принципи професійної діяльності закладають основи професійного статусу поліцейського. Професійний статус поліцейського – це особливе становище в соціальній системі суспільства, пов'язане з певними очікуваннями, правами й обов'язками. Межі цих очікувань, прав й обов'язків визначені основними принципами професійної етики поліцейського. Статус поліцейських

залежить від низки важливих факторів: фіксації прав і соціального захисту поліцейських, умов праці та професійної підготовки [220].

Принципи професійної етики поліцейського, прописані в Конституції України, законах України «Про Національну поліцію», наказі МВС України від 9 листопада 2016 року № 1179 «Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських», зокрема:

- верховенства права;
- дотримання прав і свобод людини;
- законності;
- відкритості та прозорості;
- політичної нейтральності;
- взаємодії з населенням на засадах партнерства;
- безперервності;
- справедливості, неупередженості та рівності [221].

Фіксація основних етичних принципів у процесі укладання нормативно-правових актів надає можливість повніше розкрити сутність і призначення професії поліцейського і, водночас, показати очікування й запити суспільства до його професійної діяльності.

Система психологічного забезпечення МВС України є комплексом заходів, спрямованих на запобігання впливу ризиконебезпечних чинників професійної діяльності, збереження фізичного та психічного здоров'я поліцейських, підвищення їхньої психологічної стійкості, надійності й готовності. Ця система охоплює низку заходів: організаційних, методичних, просвітницьких, психопрофілактичних, практичних і психологічних, які спрямовані на покращення психологічного клімату та робочих умов, а також надання підтримки й консультацій у розв'язання психологічних проблем поліцейських [222].

У цій системі комунікативна компетентність є сукупністю комунікативних знань, умінь, навичок, які дають змогу ефективно та якісно виконувати професійну діяльність, не вдаючись до тиску, провокацій та агресії. Саме тому

на початку службової діяльності під час професійно-психологічної підготовки поліцейських і подальшого супроводження їхньої діяльності необхідно спрямовувати увагу на розвиток такої компетентності, як комунікативна. Поліцейський має бути професійно та психологічно підготовленим до різних умов діяльності, що надалі визначатиме його професійну майстерність.

Професійну підготовку поліцейського слід здійснювати з огляду на специфіку основних ознак його професійної діяльності, серед яких:

- 1) безпосереднє виконання управлінських операцій;
- 2) недостатність і динамічність змін оперативної інформації та оперативної обстановки;
- 3) постійна обмеженість у часі (ненормованість роботи, брак 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 рис.

Після процесу психологічного відбору, де визначають базову відповідність індивідуально-психологічних особливостей кандидатів вимогам професії, слід здійснювати заходи з коригування та вдосконалення професійно значущих рис і властивостей, що й відображено в системі професійно-психологічної підготовки.

Професійно-психологічна підготовка є комплексом взаємопов'язаних заходів, що спрямовані на формування та розвиток психологічних рис і властивостей, здатних забезпечити успішне виконання професійних обов'язків працівником [223, с. 9].

Аналіз нормативно-правової бази й останніх досліджень, присвячених питанням професійної підготовки поліцейських і психологічної роботи в Національній поліції України, засвідчує, що основними документами, які регламентують питання організації та проведення професійної та службової

підготовки поліцейських, є Закон України «Про Національну поліцію» від 2 липня 2015 року, постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про Національну поліцію» від 28 жовтня 2015 року № 877, а також наказ МВС України «Про затвердження Положення про організацію службової підготовки працівників Національної поліції України» від 26 січня 2016 року.

Безумовно, ефективність виконання поліцейськими службових обов'язків безпосередньо залежить від їхньої психологічної підготовленості професійно й безпечно для власного життя та здоров'я діяти в екстремальних і напружених умовах [224, с. 200]. Із психологічної позиції професійна готовність – це здатність психіки мобілізуватися та налаштуватися на найраціональніші, активні та рішучі дії в екстремальних, нетипових і небезпечних для життя ситуаціях. Саме завдяки належній професійно-психологічній підготовці в нетипових ситуаціях поліцейський зможе швидко та рішуче діяти. Таку підготовку проводять переважно під час службової підготовки в підрозділах, де патрульні проходять службу.

Відповідно до наказу МВС України з організації професійної підготовки рядового й начальницького складу, така підготовка є процесом опанування правоохоронцями спеціальних знань, умінь і навичок, необхідних для виконання службових обов'язків: адже щодня поліцейські постають перед різноманітними ситуаціями, які викликають психологічне напруження.

Поліцейські потрапляють у найрізноманітніші складні та небезпечні психологічні ситуації, які впливають на психіку й здатні викликати сильний стрес. Останніми роками спостерігається тенденція підвищення рівня загроз у професійній діяльності працівників поліції, що пов'язано із затриманням злочинців і водіїв правопорушників, звільненням заручників, забезпеченням правопорядку під час масових заходів тощо. Екстремальними (від лат. *extremum* – граничний, крайній) називають ситуації, які викликають у людини значні складнощі, вимагають повного, граничного напруження сил і можливостей, щоб упоратися з ними й виконати службові завдання [225]. Постійний вплив таких ситуацій зрештою призводить до емоційного та фізичного виснаження.

З огляду на зазначене, можна стверджувати про нагальну потребу вдосконалювати методи професійної психологічної підготовки вже на етапах вступу молодого фахівця до лав поліції. Під час такої підготовки керівний склад має спрямовувати увагу, крім тактичної підготовки, на тренування в новообраних навичок ефективної комунікації з різними верствами населення, оскільки саме в процесі комунікативної взаємодії поліцейські часто зазнають стресу, який згодом може призводити до професійного вигорання.

Відповідно до ст. 72 Закону України «Про Національну поліцію», до системи професійної психологічної підготовки належать: 1) первинна професійна підготовка; 2) підготовка в закладах вищої освіти із специфічними умовами навчання; 3) післядипломна освіта; 4) службова підготовка. Первинну професійну підготовку проходять поліцейські, які вперше прийняті на службу для набуття тих спеціальних навичок, що необхідні для професійного виконання службових обов'язків, за спеціальними програмами та затвердженими планами [225].

Така підготовка охоплює:

- функціональну підготовку, що передбачає заходи з набуття поліцейськими знань й умінь у сфері нормативного забезпечення їхньої діяльності;
- загальнопрофільну підготовку, яка має на меті вдосконалення навичок застосування набутих теоретичних знань на практиці, зокрема з надання першої домедичної невідкладної допомоги [226, 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 рис, необхідних для здійснення професійної діяльності (швидкий біг, сила тощо);

– психологічну підготовку, яка є комплексом заходів з опанування методів психічної саморегуляції, підтримання оптимальної працездатності в будь-яких умовах без додаткового напруження [227].

В. Чайковський зазначав, що психологічна підготовка має охоплювати декілька основних напрямів, зокрема це:

- 1) психологічна підготовка новоприбулих, малоадаптованих осіб до служби;
- 2) розвиток психологічної готовності до будь-якої складної діяльності;
- 3) психопрофілактична робота;
- 4) підтримання нормального соціально-психологічного клімату в підрозділі й колективі [228].

Такі напрями засвідчують постійну екстремальність діяльності поліцейських, що супроводжується стрес-факторами [229; 230], які суттєво впливають на психічне здоров'я та здатні призвести до тяжкого 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 доводиться діяти достатньо швидко, злагоджено та професійно в екстремальних умовах, де від нього може залежати життя і здоров'я не тільки його, а й інших людей. У таких ситуаціях основними завданнями психологічної підготовки поліцейських мають бути:

- напрацювання психологічної стійкості до конфліктів, негативних впливів з боку «важких» осіб, стрес-факторів і 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, неповнолітніми та жертвами насильства тощо).

Отже, поліцейський має бути професійно готовим діяти в будь-яких умовах, якщо цього вимагає ситуація, тобто здатним майстерно виходити з ускладнених ситуацій, передбачаючи подальші дії та рішення. Психологічна готовність є передумовою будь-якої цілеспрямованої діяльності, її регуляції, стійкості й ефективності. У структурі психологічної готовності до професійної діяльності традиційно виокремлюють такі функціонально взаємозалежні компоненти [231, с. 48]:

- а) мотиваційний – сукупність мотивів до вибору й виконання професійних обов'язків і завдань;
- б) когнітивний – система знань, необхідних для успішного виконання професійної діяльності;
- в) операціональний – наявність умінь і навичок, відповідних вимогам професійної діяльності;
- г) особистісний – комплекс професійно важливих індивідуально психологічних рис [231].

До складу професійної готовності належать:

- 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 і прийомів, які мають на меті забезпечити високу ефективність виконання службових завдань;
- розвинена професійна спостережливість і пам'ять (здійснення візуальної психодіагностики, протидія маніпуляціям й обману), чутливість органів чуття і сприймання, здатність до швидкого й точного запам'ятовування значущої інформації з метою її подальшого відтворення;
- психологічна стійкість і впевненість (збереження спокою в емоційно напружених, небезпечних та відповідальних ситуаціях).

Для того щоб поліцейський був психологічно готовим до роботи в поліції, слід проводити роботу з удосконалення:

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 й удосконалення професійно важливих рис, необхідних для здійснення поліцейської діяльності;

б) умінь і навичок щодо:

- формування та розвитку психологічної рівноваги в нетипових службових ситуаціях;
- готовності до дій у надзвичайних умовах, пов'язаних із застосуванням превентивних заходів і засобів впливу;
- вирішення різноманітних конфліктних ситуацій;
- здійснення психічної саморегуляції;
- розвитку стресостійкості;
- відпрацювання автоматичних дій під час виконання різних службових завдань;
- напрацювання прийомів особистої безпеки в напружених, стресових й екстремальних ситуаціях [231, с. 18].

Метою психологічної підготовки є спрямування особистості до протидії правопорушникам і злочинцям, а також надання допомоги громадянам, які цього потребують, попри їх соціальний статус й емоційний стан. Під час першого етапу психологічного забезпечення, а саме професійно-психологічного відбору, посилену увагу спрямовують на прагнення протидіяти кримінальному світу. Згодом під впливом реалій професійної діяльності та професійно-психологічної підготовки в працівників має активізуватися почуття справедливості й істинності, прагнення до законності власних дій та дій громадян, нетерпимості до виявів протиправних дій з боку інших. Окрім зазначеного, професійна психологічна підготовка має на меті розвиток і формування тих рис і

властивостей особистості, без яких виконання поліцейської діяльності неможливе.

Жодний із зазначених раніше різновидів поліцейської діяльності не може бути ефективно здійсненим без розвинених стресостійкості, спостережливості, емоційно-вольової сфери, уважності, толерантності, пам'яті, уяви тощо. Щоб формувати ці риси, Д. Александров й О. Левенець рекомендують практичним психологам використовувати професійно-психологічні тренінги, які дають змогу в рольовій формі відпрацьовувати певні ситуативні завдання, що потребують таких рис. Цей підхід сприяє рефлексії отриманого досвіду та спонукає до його аналізу й інтеграції [232, с. 67].

Наступним завданням професійної психологічної підготовки є формування психологічної стійкості до негативних впливів. Кожне чергування поліцейського потенційно передбачає втручання в певне коло негативних суспільних відносин (припинення правопорушень, бійок, сварок; силове затримання правопорушників чи злочинців; оформлення матеріалів дорожньо-транспортних пригод, рятування життя і здоров'я об'єктів професійної діяльності тощо), тому й постає необхідність розвитку здатності до емоційно-вольової регуляції їхньої поведінки. У таких ситуаціях він має виявляти психологічну стійкість, яка буде засвідчувати правопорушникам правомірність його вимог. Поліцейський як представник влади повинен протягом усієї зміни залишатися активним, цілеспрямованим, урівноваженим, спокійним, ігнорувати можливі провокації. У 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 (розосередженість, надмірна довіра тощо).

Психологічна стійкість (психологічна резильєнтність, адаптивність) патрульного поліцейського – професійно значуща риса його особистості, своєрідний психологічний ресурс, який надасть 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 невинуватий ризик, несподівані ситуації тощо);
- відновлювати працездатність після дії факторів, які спричинили стан стресу (вчинення людиною самогубства, тяжкі тілесні ушкодження після дорожньо-транспортної пригоди тощо);
- відновлювати свою працездатність після зустрічі з «важкими» особами (протидія різноманітним маніпуляціям, протистояння тиску, ігнорування провокацій, ведення психологічної боротьби з особами, які своїми діями протидіють здійсненню законної діяльності поліцейського);
- відновлювати працездатність після тривалого перебування в конфліктній ситуації (залишатися стресостійким і діяти максимально технічно задля вирішення конфлікту; опановувати себе в провокативних ситуаціях тощо) [233, с. 123].

У психологічно напружених умовах професійної діяльності, зазначає С. Гриньків, доречно застосовувати ідеомоторне тренування та вправи кінесіології, які інтегрують роботу мозку й нервової системи загалом, забезпечують швидкість та інтенсивність перебігу нервових процесів, знімають напруження, позитивно впливають на емоційну систему, стабілізують і ритмують нервові процеси організму [234].

За умови опанування методів саморегуляції поліцейські зможуть залишатися не тільки психологічно резильєнтними впродовж тривалого проміжку часу, а й досягнути таких 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 зосереджувати увагу на розвитку вольових рис особистості. У цьому сенсі практичні психологи мають навчити патрульних у стислі строки відновлювати працездатність, попри 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. Крім цього, для швидкого зняття напруження можна виконувати деякі способи вивільнення дихання, повторення стислих простих тверджень, самопрограмування тощо.

Наступним напрямом є психологічна підготовка поліцейських до постійних психічних службових перевантажень, що можуть спричинити зниження працездатності, професійне вигорання та деформацію [235, с. 87; 236, с. 14], зрештою – неможливість виконувати професійні обов'язки. Тому поліцейських ознайомлюють із чинниками, які призводять до значних перевантажень і вигорання, практично відпрацьовують методики, які мають допомагати їм у майбутньому.

О. Ходаківська рекомендувала використовувати аутоаналіз особистісного стану, релаксаційні техніки: медитація, аутогенне тренування, прогресивну релаксацію, когнітивне реструктурування [237, с. 26].

Одним з основних напрямів психологічної підготовки є формування комунікативної компетентності поліцейського. Уміти налагодити контакт, отримати чи передати інформацію, надати допомогу, заспокоїти та підтримати інших – усе це потребує розвиненої комунікативності. Від уміння сформулювати позитивне перше враження залежить отримання важливої службово-оперативної інформації, яка необхідна в процесі виконання службових обов'язків, надання домедичної допомоги, пошук злочинців «за гарячими слідами» як самотійно, так і у взаємодії з іншими органами досудового розслідування відповідно до встановленого порядку реагування на дорожньо-транспортні пригоди [238; 239].

Поліцейські щоденно перебувають у взаємодії із соціумом. До них звертаються за допомогою, за ними спостерігають, вони спілкуються з

потерпілими, свідками й злочинцями. Навіть власним прикладом (зовнішній вигляд, манера спілкування, реагування на провокації, надання невідкладної допомоги) вони виховують інших. Тому невіддільною складовою психологічної підготовки компетентності поліцейських є розвиток професійної комунікативної компетентності.

Професійна підготовка поліцейського має бути зорієнтована на структуру його комунікативної компетентності, що охоплює такі компоненти:

1. Гностичний – сукупність знань й уявлень про сутність та особливості ділового спілкування. Поліцейський повинен розрізняти певні стилі спілкування та застосовувати їх відповідно до ситуацій, які того потребують. Окрім цього, він повинен мати загальнокультурну компетентність, яка на емпатійному рівні дасть змогу 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 й соціальними ролями; позитивна Я-концепція; адекватні вимогам професійної діяльності психоемоційні стани [240, с. 123].

3. Конативний – наявність комунікативних умінь, які сприяють швидкому й легкому встановленню контакту із 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, поліцейські мають 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 в правилах, нормах і манерах поведінки, особливість якої полягає в обов'язковому й невідворотному характері. У разі їх невиконання вживають певних заходів правового впливу. Тобто низка правил поведінки, які у звичайних умовах тримаються тільки на силі

суспільної думки, у правоохоронних органах підкріплені законом. Тому працівникам правоохоронних органів слід уміти критично аналізувати особливості власного характеру, стосунків з людьми, свою поведінку в спілкуванні з ними для того, щоб не допустити моральної деградації [241, с. 115].

Основним засобом виконання професійних завдань у повсякденній діяльності поліцейського є спілкування. Саме тому він повинен уміти завойовувати довіру співрозмовника, встановлювати контакт і знати, як перехоплювати ініціативу в діалозі. Крім того, він повинен розуміти, які є психологічні бар'єри [242, с. 121] на шляху встановлення взаємодовіри та як їх долати. Встановлення дієвої комунікації із жертвами, потерпілими, свідками, небайдужими громадянами сприяє інколи швидкому виконанню службових завдань, пошуку правопорушників чи злочинців й інформації, яка становить службовий інтерес.

Специфіка комунікативної діяльності залежить від того професійного завдання, яке виконує поліцейський, а також від співрозмовника (демографічні особливості, стан здоров'я, емоційна налаштованість щодо правоохоронця та конфліктних чи безконфліктних умов, за яких відбувається спілкування). Комунікуючи з різними верствами населення, поліцейський повинен вчасно вміти розпізнавати агресію, ворожість, замкнутість і маніпуляції. 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, щоб згодом правоохоронці могли застосовувати найдоречніші з них за конкретних умов.

Професійно-психологічна підготовка повинна бути спрямована на формування в поліцейських знань і навичок:

- слухати й розуміти людину;
- виявляти і нейтралізувати психологічні бар'єри, що виникають під час взаємодії;
- позитивно налаштовувати людину в ставленні до себе.

Процес формування комунікативних навичок поліцейського має охоплювати визначення їх компонентів, опанування необхідними й успішними операціями, які дають змогу досягти високого рівня виконання на базі вдосконалення та закріплення зв'язків між цими компонентами, їх автоматизації та високого рівня готовності до відтворення в складних службових ситуаціях [243, с. 78].

Спілкування для поліцейського є інструментом і засобом успішного виконання функціональних завдань. Завдяки професійно-психологічній підготовці патрульні мають бути обізнані про загальні закономірності комунікації та особливості її виявів у різних службових ситуаціях, опанувати технології та психотехніки спілкування та бути готовими до використання їх на практиці.

Професійними конфліктними ризиками є різні ситуації, які впливають на особистість поліцейського під час виконання ним безпосередніх функцій. Генеза конфліктів актуалізується внаслідок «чинників професії», серед яких:

- висока напруженість у роботі за браку вільного часу, необхідного для відпочинку й відновлення сил, перебування з родиною та близькими;
- вербалізовані образи, категоричні відмови, ультиматуми громадян, керівництва, колег тощо;
- вияви психологічної та фізичної агресії в спілкуванні;
- «психологічний опір», маніпуляції, брехня під час контактів із суб'єктами службового спілкування [244, с. 69; 245, с. 139];
- безапеляційність, авторитарність керівництва й необхідність підпорядковуватися наказам за ігнорування власної думки працівника;
- суворі вимоги до службової дисципліни;
- значний обсяг зобов'язань й обмежені строки їх виконання;
- ситуації, пов'язані з ризиком для життя та здоров'я працівника;
- залученість до конфліктних ситуацій третіх осіб, загроза емоційного втягнення в протистояння;

- критичне, інколи упереджене ставлення до правоохоронців з боку суспільства, медіа, громадян;

- психоемоційне навантаження і тривожність;

- високий рівень відповідальності за помилки в роботі [246, с. 193; 247].

З огляду на окреслені чинники, професійну психологічну підготовку мають здійснювати з метою формування в поліцейського конфліктостійкості. Протидіючи будь-яким маніпулятивним діям з боку громадян, поліцейський повинен контролювати власну поведінку, вербальну й невербальну активність, не приймати поспішних рішень, намагатися встановити причиново-наслідковий зв'язок між подіями, що відбуваються, не вдаватися до тиску, оскільки найчастіше це призводить до загострення конфлікту.

Для того щоб ефективно підготувати поліцейських до конфліктних ситуацій, суб'єктам професійної психологічної підготовки необхідно проводити не тільки ознайомчі лекції, а й організовувати практичні заняття в межах контекстного навчання у формі рольових ігор, тренінгів, виконання ситуативних завдань. Такі заняття дають змогу комплексно опрацювати ті реальні конфлікти, які виникають у діяльності поліцейських, розробити у взаємодії з іншими учасниками прийоми, способи та форми реагування на них.

Активні форми навчання в межах психологічної підготовки надають можливість сформувати в патрульних уміння та навички:

- взаємодії під час службової комунікації;

- визначення емоційних станів співрозмовників;

- прогнозування можливих варіантів розвитку комунікації;

- нейтралізації психологічних бар'єрів;

- контролю за динамікою конфлікту [248, с. 81];

- виявлення та усунення причин і сприятливих умов конфлікту;

- профілактики конфлікту;

- підтримання та ведення діалогу з різними типами осіб. Психологи рекомендують поліцейським не сприймати на власну адресу з боку громадян образливі зауваження, недоречні жарти, стереотипні твердження та глузування.

Вагоме значення в процесі психологічної підготовки мають тренінги, які допоможуть визначити правильні тактики спілкування з людьми, навчать здійснювати психологічний вплив на правопорушників чи конфліктних осіб, стимулювати їх до позитивних виявів у поведінці (переконувати в істинності своїх суджень, спонукати до припинення порушення публічного порядку). Характер професійно-ділового спілкування, а також поведінки під час забезпечення публічної безпеки й порядку під час масових акцій правоохоронці визначають специфікою їхньої службової діяльності, вони мають такі особливості:

1. Поліцейським доводиться взаємодіяти переважно з особливим контингентом людей, які порушують публічну безпеку й порядок.

2. У деяких випадках моральні принципи та норми в професійному спілкуванні працівників поліції мають імперативний характер. Це зумовлено необхідністю особливої чіткості, швидкості, старанності, обов'язковості у виконанні наказів й обов'язків кожним патрульним.

3. Дії працівників патрульної поліції завжди повинні бути справедливими та зрозумілими широкому загалу.

4. У спілкуванні патрульного з правопорушниками визначальним має бути шанобливе ставлення до людської гідності.

5. Діяльність патрульного пов'язана з вимогою виявляти непримиренність до несправедливості, порушень законності, антигуманності й індивідуалізму [249, с. 45–46].

Під час психологічної підготовки поліцейські мають навчатися методам і засобам ведення професійної комунікації, контролювати власні емоції та спостерігати за вербальними й невербальними виявами інших.

Бути професійно та психологічно підготовленим означає насамперед убезпечити своє життя і здоров'я. Завдяки тренуванню таких властивостей і рис, як спостережливість, увага, пам'ять, стресостійкість, толерантність тощо під час психологічної підготовки та супроводження діяльності, поліцейські зможуть швидко вирішувати конфлікти, не піддаватися провокаціям, залишатися

спокійними та вдаватися до прийомів психорелаксації, які стануть на шляху профілактики професійного вигорання та деформації.

Після встановлення первинного психологічного контакту слід визначитися з тими психологічними прийомами, які можна використовувати для встановлення першого психологічного контакту, що надалі забезпечить успіх переговорного процесу, а також сприятливий розвиток подій щодо отримання необхідної інформації в процесі спілкування з правопорушниками [250].

Проникливість може виявлятися:

- у погодженні; слід демонструвати свою згоду зі співрозмовником щодо тих моментів, які відображають справедливість його вимог, і переконати його відмовитися від учинення протиправних дій;

- у відображенні почуттів; слід концентрувати увагу також і на розмовах та діях співрозмовника, використовувати мову, зрозумілу правопорушнику, і допомагати йому мислити за допомогою думок і почуттів, які він принаймні частково буде усвідомлювати. Використання прийому «теплоти» ефективно для побудови взаєморозуміння та довіри. Теплоти досягають за допомогою голосу, зацікавленості, активної демонстрації спроби зрозуміти співрозмовника, своєї стурбованості та віри в досягнення, можливість взаємоприйнятного рішення [250].

Прийом «затягування» («вичікування») використовують для того, щоб затягнути перебіг переговорів для з'ясування необхідної інформації, висвітлення ситуації, формулювання потрібної відповіді тощо. Успіх збору інформації забезпечують за допомогою: використання відкритих запитань, що потребують тривалої змістовної відповіді [250].

Спроба отримати інформацію від правопорушника за допомогою таких відкритих запитань, як: «Що? Чому? Як?». Наприклад: «Що тут трапилося?», «Що Ви маєте на увазі, говорячи про..?», «Як, на Вашу думку, ми зможемо дійти згоди?» тощо. Це допоможе йому пояснити свою позицію та надати працівникові поліції необхідну інформацію. Наскільки уважно працівник буде слухати

правопорушника, настільки відкритими й детальними будуть його відповіді [250].

Працівник, якщо він майстерно володіє мистецтвом слухання, повинен робити такі зауваження правопорушнику, які демонструють його інтерес до того, що говорить останній. Якщо дозволяють умови, слід засвідчити правопорушнику свою зацікавленість жестами, поглядом тощо. Не слід його переривати, навіть якщо працівник упевнений у тому, що правопорушник говорить неправду. Коли він завершить своє висловлювання, слід спокійно запитати, чи не бажає він щось додати. Нехай правопорушник висловить усе, що його турбує. Доцільно заохочувати його такими фразами, як «Так... Будь ласка, продовжуйте» або «І що ж далі?» тощо.

У процесі спілкування важливо використовувати перефразування, тобто повторення співрозмовникові його тверджень іншими словами. Така процедура викладення отриманої інформації також демонструє зацікавленість, увагу та розуміння того, що намагається сказати правопорушник, а також заохочення його до надання необхідної інформації. На відміну від перефразування, зміст якого – увага до того, що говорить і вимагає правопорушник, прийом відображення почуттів полягає в тому, що він фокусується на вираженні співрозмовником розуміння його почуттів, уваги до його емоційного стану тощо. Використовуючи цей прийом, слід зважати не лише на те, що говорить правопорушник, а й на те, як він це робить (сила, швидкість, інтонація тощо) [250].

Конфронтація – протиборство, протиставлення поглядів, принципів тощо. Прийом конфронтації ґрунтується на розбіжностях, суперечностях і полягає в роз'ясненні інформації, отриманої від співрозмовника, завдяки акценту на суперечностях, що виникли в його повідомленнях. З огляду на це можна будувати запитання. Деякі з цих прийомів мають загальний характер і впливають на проведення переговорів загалом, інші мають спеціальний тактико-психологічний характер, їх застосовують у конкретних ситуаціях, що виникають безпосередньо під час переговорів. Слід зважати, що відповідно до логіки

проведення переговорів тактико-психологічні прийоми можуть і повинні за потреби змінюватися, від деяких прийомів можна відмовитися, інші – замінити, але відхилення від поставленої мети й завдань переговорів неприпустиме. Після окреслення загальних й основних тактико-психологічних прийомів слід виокремити конкретні прикладні прийоми психологічного впливу, що використовують постійно та варіативно, залежно від ситуації [250].

Інформаційно-психологічні прийоми впливу:

1. Налаштування – прийом, який ґрунтується на основі врахування працівником психічних станів й особистісних рис правопорушника, вияву певного ступеня емпатії (англ. *empathy* – співпереживання) – розуміння відносин, почуттів, психічних станів іншої особи у формі співпереживання.

2. Деталізація проблеми – проблемну ситуацію взаємодії з правопорушником іноді корисно поділити на підпроблеми й намагатися розв’язати кожную з них окремо. Розгляд окремих частин і деталей основної проблеми сприяє її з’ясуванню і, зрештою, розв’язанню.

3. Діагностичні питання – поставити правопорушнику низку запитань для з’ясування ступеня розуміння ним ситуації, його ставлення до вимог працівника, розкриття особистісних рис (відповідальності, рішучості, самостійності тощо). Прийоми непрямого й директивного впливу для зміни поведінки опонента.

4. Демонстрація переваг і перспектив – прийом застосовують для припинення протиправних дій на підставі демонстрації працівником поліції вигод і переваг у разі виконання порушником законних вимог представників органів правопорядку.

5. Формування залежності – особиста залежність виникає в разі висунення працівником правопорушнику законних вимог. Доцільно також установити психологічну залежність, унаслідок чого в правопорушника формується уявлення щодо працівника поліції як людини, яка намагається допомогти йому гідно вийти зі складної ситуації. Демонстрування помилковості мети дій – прийом, що ґрунтується на аргументованому демонструванні працівником

хибності й штучності обраних правопорушником шляхів, що заважають ефективно вирішити ситуацію [250].

Тактика спілкування поліцейського з різними категоріями громадян може мати два аспекти. По-перше, поліцейський повинен уміти опановувати себе, щоб власними діями не допустити виникнення конфлікту під час спілкування, а якщо конфлікт вже виник – обрати оптимальну поведінку, що дасть змогу зберегти рівновагу й не втратити самовладання. По-друге, поліцейський повинен забезпечити такий вплив на осіб, що залучені в ситуацію конфліктного спілкування, який допоміг би привести цих осіб до нормального стану, загасити конфлікт і виконати поставлене завдання [250].

Отже, комунікативна компетентність поліцейського – це сукупність знань, умінь і навичок, за допомогою яких людина може конструктивно спілкуватися та взаємодіяти в будь-яких життєвих ситуаціях з різними типами особистостей, керуючись набутим досвідом і культурою спілкування. Вона є результатом навчально-пізнавальної та практичної діяльності, а також результатом власного життєвого досвіду.

Оскільки будь-який вид правопорушення має певну специфіку комунікативних зв'язків, під час підготовки поліцейських необхідно формувати професійно важливі риси, а саме: уміння встановлювати й 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 позицію.

Під час опису можливості використовувати сучасні комунікативні технології в професійній діяльності поліцейських слід розглянути закордонний досвід. В умовах сьогодення значущості набуває проблема ненасильницької комунікативної взаємодії поліцейських із громадянами [251].

Найкориснішим тактико-психологічним прийомом є саморозкриття, яке полягає в тому, що відверта інформація правопорушника про себе може допомогти працівникові побудувати зв'язок, стосунки з ним. Люди

розкриваються швидше та відвертіше тим, про кого вони знають більше інформації. У вільній бесіді можна обговорити свої власні інтереси, почуття, а іноді навіть й аспекти свого професійного й особистого життя. Саморозкриття, крім ефективності та швидкості, виявляється корисним і як інформаційна тактика, тобто відверта розмова часто викликає відвертість у співрозмовника. В умовах застосування психологічного прийому «проникливість» слід виявляти високий рівень проникливості у відповідь на розмови й дії співрозмовника. Одним з ефективних засобів побудови взаємин з правопорушником є вміння показати йому, що працівник у змозі поставити себе на його місце на певний проміжок часу й побачити світ його очима. Важлива властивість проникливості полягає в тому, що працівник, який проводить переговори, демонструє своє розуміння думки правопорушника самому правопорушнику [251].

Відповідно до загальних положень міжнародних стандартів, Кодексу поведінки службовців органів правопорядку, затвердженого резолюцією Генеральної Асамблеї ООН від 17 грудня 1979 року № 34/169, службовці органів правопорядку під час виконання обов'язків повинні, наскільки це можливо, застосовувати ненасильницькі засоби, перш ніж удаватися до застосування сили й вогнепальної зброї. Вони можуть застосовувати силу та вогнепальну зброю тільки тоді, коли інші засоби є неефективними або не мають жодних шансів на досягнення бажаного результату [252].

Таку ненасильницьку комунікацію можуть забезпечувати завдяки повному оновленню стилю спілкування, яке має покращувати взаємодію, попереджувати й вирішувати конфлікти, удосконалювати процес ведення переговорів з громадянами та колегами, попереджувати правопорушення і злочини [253, с. 47].

Вітчизняні науковці, дослідивши іноземний досвід ефективної комунікації поліцейських, дійшли висновку, що не потребує спеціального доведення теза, що під час ведення переговорів значна кількість посадовців починає вдаватися до тиску, наказів, стереотипності. Саме тому вчені розробили унікальну модель (технологію) опанування ненасильницької комунікації. Вона передбачає:

- спостереження – конкретні дії, які ми спостерігаємо і які впливають на наш добробут;
- почуття – те, що ми відчуваємо стосовно того, що бачимо;
- потреби – стан індивіда, цінності, бажання, які формують наші почуття;
- прохання – конкретні дії, про які ми просимо, щоб наше життя стало кращим [254, с. 12].

Така технологія має основою певне співпереживання, на яке здатні не всі. Основними блокаторами є: стереотипність суджень, порівняння, відмова брати на себе відповідальність за результат і постійне виправдання певними подіями чи вчинками інших людей.

Ненасильницьке спілкування передбачає побудову взаємин на засадах емпатії, доброзичливості, толерантності, відкритості й поваги до співрозмовника. Такий підхід можна застосовувати не лише в міжособистісному спілкуванні в повсякденному житті, а й у професійній діяльності патрульних поліцейських під час взаємодії з громадянами та колегами. Ставлення особистості до об'єктів чи інших людей зовнішньо виявляється в її поведінці, зокрема взаємодії з оточенням. Це стосується і поведінкових реакцій учасників спілкування, які формуються на основі атитюду – готовності до здійснення певних дій у конкретній ситуації. Атитюд можна розглядати як своєрідну програму поведінки, що реалізується або потенційно може бути реалізована людиною.

Окремі моделі поведінки визначають відповідними установками. Зокрема, агресивна, зверхня або неповажна манера спілкування негативно позначається на сприйнятті співрозмовника, спричиняючи формування відповідного ставлення до нього. Це може призводити до небажання подальшої взаємодії, зокрема відмови від співпраці чи надання необхідної інформації (пояснень, показань тощо).

Тож постає певне замкнуте коло. Ефективність ненасильницької комунікації поліцейського пов'язана зі стилем поведінки комунікатора [254,

с. 12]. Переїняття такого методу ненасильницького спілкування підрозділами Національної поліції надасть можливість:

- опанувати емпатійне спілкування (безоцінна візуальна психодіагностика, розуміння та визначення емоцій, усвідомлення потреб і правильне формулювання вимог);
- підвищити рівень довіри населення до поліції;
- налагодити комунікацію з громадянами (громадяни будуть прагнути звернутися до поліцейського за допомогою, адже будуть переконані, що їм допоможуть);
- удосконалити алгоритми переговорних процесів;
- здійснювати дієву профілактику й усунення причин та 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 у службовому колективі підрозділів Національної поліції [254].

Отже, професійно-психологічна підготовка посідає важливе місце в системі службової підготовки. Використання вербальних, практичних методів і методів емоційно-вольової регуляції дає змогу поліцейським сформувати стійкі вміння та навички комунікативної поведінки. Таку підготовку мають здійснювати керівний склад підрозділу, штатні психологи, командири й патрульні. Важливу роль у цьому відіграє проведення тренінгів і ділових ігор, які будуть цікавими й достатньо інформативними. Такі види занять надають можливість кожному учаснику пропрацювати ті проблемні аспекти комунікації, які виникають чи виникатимуть у їхній діяльності, і знайти оптимальні шляхи їх вирішення.

Одним зі засобів розвитку комунікативної компетенції є соціально-психологічний тренінг для працівників поліції. Через тренінгові технології працівники поліції навчаються моделювати ситуацію, розвивають необхідні

вміння та навички, що сприяють формуванню та розвитку комунікативної компетентності правоохоронців. Сформована комунікативна компетентність визначається наявністю ресурсів компенсації та нейтралізацією негативних дій [255–256].

До комунікативних технік відносять техніки опанування темпу мовлення, інтонації, паузи, навички недирективного й активного слухання. Формування комунікативної компетентності поліцейського розглядають у процесі соціалізації та виховання та за допомогою спеціально організованого соціально-психологічного тренінгу. Тренінг комунікативної компетентності передбачає формування соціально-психологічних умінь, пов'язаних з опануванням процесу взаємозв'язку, взаєморозумінням тощо. Навчання працівників поліції, яке відбувається в тренінгових групах, настановляє на змінення життєвої позиції, установок, сприяє розвитку самосвідомості, підвищенню комунікативної компетенції. Для вдалого тренінгу комунікативних умінь використовують групові дискусії, рольові ігри тощо. Розглянемо їх детальніше:

- групова дискусія – це базовий метод для формування навичок спілкування – діалогу. Він дає змогу донести свою позицію та зрозуміти іншу. В процесі обміну інформацією можливо розглянути проблему з різних аспектів. Цей метод надає можливість учасникам імпровізувати, діяти за межами передбачуваного й обрати певну поведінку;

- метод рольової гри допомагає учасникам долати інтерпретаційні обмеження (можуть з'явитися завдяки теоретичним знанням і стереотипізованій поведінці). Цей метод дає змогу сформувати навички соціальних і професійних ролей. До тренінгу комунікативної компетентності тренери інколи додають певні вправи, метою яких є зняття м'язових затискань, формування м'язової свободи під час спілкування, розвиток навичок довільної уваги, спостережливості, невербального спілкування тощо [255].

Підтримання та оптимізація соціально-психологічного клімату в колективі є процесом створення сприятливих соціально-психологічних умов для забезпечення продуктивної взаємодії між поліцейськими. Реалізація цього

напрямую передбачає вивчення міжособистісних взаємин у колективі, проведення соціометричних досліджень, а також виявлення конфліктних ситуацій, чинників й умов, що можуть перешкоджати ефективній професійній діяльності.

Для дослідження стану соціально-психологічного клімату й особливостей організаційного розвитку поліцейського підрозділу психологи використовують апробовані психодіагностичні методики, опитувальники, анкети.

Після аналізу й узагальнення отриманих результатів психологи поліції складають відповідний звіт і визначають, чи необхідно вживати заходів корекції внутрішньоколективних відносин, надають рекомендації керівникам підрозділів щодо підвищення ефективності їхньої діяльності.

Психологічне супроводження службової діяльності поліцейських Національної поліції, зокрема в межах проведення ними оперативних заходів і слідчих дій, здійснюють відповідно до затвердженого Порядку організації системи психологічного забезпечення. Поміж основних завдань психологічного забезпечення важливе місце посідає формування комунікативної компетентності поліцейського з огляду на вимоги та специфіку професійної діяльності.

3.2. Методичні рекомендації з удосконалення вербальної складової комунікативної компетентності поліцейського в освітньому процесі

Згідно із Законом України «Про Національну поліцію», професійне навчання поліцейських здійснюють за такими напрямками: первинна професійна підготовка; підготовка в закладах вищої освіти із специфічними умовами навчання; післядипломна освіта; службова підготовка.

Первинну професійну підготовку проводять з поліцейськими, які вперше прийняті на службу в поліції, для формування в них спеціальних знань і навичок, які необхідні для виконання службових повноважень. Під час проходження первинної професійної підготовки поліцейські опановують низку навчальних дисциплін, які сприяють опануванню знань щодо коректної професійної взаємодії поліцейського з громадянами, зокрема: «Професійна етика. Ефективна

комунікація», «Взаємодія з населенням на засадах партнерства», «Стресостійкість», «Основи конституційного права. Забезпечення прав і свобод людини. Практика Європейського суду з прав людини» тощо.

Підготовка в закладах вищої освіти із специфічними умовами навчання передбачає здобуття вищої освіти на денній формі навчання за державним замовленням, які здійснюють підготовку поліцейських. Наприклад, кафедра юридичної психології Національної академії внутрішніх справ викладає низку навчальних дисциплін, у межах вивчення яких розглядають питання професійного спілкування правоохоронця: «Професійно-психологічна підготовка»; «Конфліктологія»; «Психологія іміджу та толерантної поведінки в діяльності працівників органів Національної поліції»; «Психологія спілкування». Кафедра мовної підготовки викладає навчальні дисципліни, пов'язані з культурною та міжкультурною комунікацією: «Культура мовлення»; «Юридичне документознавство»; «Іноземна мова професійного спрямування» (українська ділова мова та англійська (німецька, французька)); «Мовна підготовка».

Післядипломну освіту поліцейських здійснюють на загальних засадах, визначених законодавством України, з огляду на особливості, передбачені цим Законом, вона передбачає спеціалізацію, перепідготовку, підвищення кваліфікації, стажування. Післядипломна освіта слугує підвищенню рівня правосвідомості, стимулює його до подальшого професійного зростання та якісного виконання професійних функцій.

У межах підвищення кваліфікації працівників поліції викладають низку навчальних дисциплін, які дають змогу підвищити рівень обізнаності поліцейського з питань професійної комунікації: «Толерантність і недискримінація в роботі поліцейського» й «Ефективна комунікація поліцейського», «Правила ділового етикету».

Для підготовки управлінців системи МВС до ефективного міжнародного ділового спілкування, з огляду на особливості роботи в державному секторі та з міжнародними організаціями, було введено нову навчальну дисципліну

«Мовленнєвий етикет міжнародного ділового спілкування». Дисципліну викладають англійською мовою, що сприяє підвищенню рівня міжкультурної комунікації поліцейських. У процесі опрацювання учасники ознайомлюються з основними принципами мовленнєвого етикету під час опосередкованих і прямих контактів, опановують теоретичні та практичні навички самопрезентації, що є значущими для формування позитивних відносин із закордонними партнерами, урядовими структурами та правоохоронними органами інших країн.

Увагу зосереджують на специфіці ділового й наукового етикету під час публічних виступів та організації дискусій після них на міжнародному рівні. Учасники також розглядають аспекти невербальної комунікації, важливість культурної чутливості й адаптації до різних стандартів ведення ділових відносин.

Заняття передбачають практичні завдання, що допоможуть управлінцям удосконалити навички комунікації в міжнародних умовах, підвищити рівень професіоналізму у взаємодії з іноземними колегами та забезпечити високий рівень іміджу Міністерства на міжнародній арені.

З огляду на те, що рідна мова є базовим засобом реалізації діалогічного мовлення в професійній комунікації поліцейського, ми провели емпіричне вивчення рівня володіння українською мовою та її використання в професійній взаємодії як чинника ефективності комунікативної діяльності. Результати констатувального етапу дослідження, що засвідчили варіативність рівнів мовленнєвої компетентності й наявність комунікативних складнощів у частини поліцейських, засвідчують необхідність включення мовленнєвого компонента до програми психологічного супроводження.

У межах формувального експерименту розвиток діалогічного мовлення доцільно здійснювати на основі знань рідної мови як базового психолінгвістичного ресурсу комунікації, що надає можливість підвищити точність мовленнєвого самовираження, ефективність вербального впливу та рівень взаєморозуміння в професійному спілкуванні поліцейських із громадянами.

Алгоритм формування комунікативної компетентності під час вивчення української мови в закладі вищої освіти охоплює такі етапи: створення мотиваційного стійкого середовища, що забезпечує включення студентів у процес професійного спілкування; реалізація комунікативних функцій спілкування в професійно маркованих ситуаціях українською мовою.

Стратегічна компетентність є одним із важливих структурних компонентів комунікативної компетентності. М. Каналь і М. Свейн визначають стратегічну компетентність як набір «словесних та невербальних комунікативних стратегій, що використовують у випадках, коли постають певні складнощі в спілкуванні» [257]. Тобто це здатність людини на основі набутих знань і навичок адекватно використовувати інтегрований набір дій, що спрямований на досягнення конкретної мети.

До активних методів навчання, які застосовують для формування стратегічної компетентності серед курсантів, можна віднести ігрові методи й метод проблемного навчання. Під час цієї рольової гри курсанти вчаться застосовувати на практиці два типи стратегій для досягнення основної мети – виконання професійно орієнтованої комунікації.

Перший тип стратегій – освітні. Це стратегії, що дають змогу доречно застосовувати професійну лексику, а також здійснювати граматичне оформлення мовлення (наприклад, замінювати складніші граматичні конструкції простішими). Другий вид стратегій – комунікативні – дають змогу студентам виконувати певні комунікативні завдання, що виникають під час гри, використовуючи вербальні та невербальні засоби. Як невербальні засоби курсанти обирають жести, різні візуальні схеми. До комунікативних стратегій у цьому випадку також відносять уміння курсантів обирати лінію власної мовленнєвої поведінки залежно від ситуації спілкування: мовленнєва поведінка «згоди», мовленнєва поведінка «незгоди», мовленнєва поведінка констатації фактів.

Дискурсивну компетентність ми розглядаємо як невіддільний компонент професійної культури професіонала.

Сучасний освітній процес у закладах вищої освіти має бути зосередженим на формуванні дискурсивної компетентності як на важливому самостійному педагогічному завданні. Проте більшість викладачів спрямовують увагу на організацію опанування предметних знань. Однак ця компетентність є актуальною для будь-якого спеціаліста, оскільки оволодіння конкретним професійним дискурсом є одним із факторів професійного успіху та продуктивної взаємодії в процесі виконання професійних завдань. Дискурсивною компетентністю фахівця ми вважаємо вид професійної компетентності, що забезпечує ситуаційне сприйняття, інтерпретацію та продукування дискурсів у контексті професійної та комунікативної взаємодії. Формування дискурсивної компетентності – це свідомо організований і керований процес становлення професійно значущої інтегративної якості студента, яка забезпечить позитивні результати його професійної діяльності. Дискурс – це складна трикомпонентна система, яка поєднує мовну, комунікативну і когнітивну складові [258].

Прагматична компетентність – це знання відповідностей між комунікативними намірами і твердженнями, що їх реалізують, між варіативною формою твердження та ситуаційними умовами мовленнєвого акту, а також здатністю реалізувати комунікативні наміри шляхом вибору мовленнєвих дій відповідно до вимог ситуації та логіки перебігу мовленнєвого акту [258]. Прагматична компетентність передбачає здатність і готовність здійснювати ефективний вплив на суб'єктів діяльності з використанням мовних та гносеологічних засобів відповідно до мети й умов професійного спілкування.

Метою формування прагматичної компетентності майбутнього поліцейського є здійснення успішної комунікативної взаємодії в процесі реалізації основних професійних функцій. Найважливішим компонентом прагматичної компетентності в професійній діяльності поліцейського є мовні та гносеологічні засоби вираження емпатії, що спрямовані на демонстрування уважного, чутливого, шанобливого, толерантного та співчутливого ставлення поліцейського до особи. Використання цих засобів забезпечує успіх професійної

діяльності майбутнього поліцейського через впровадження системи відносин, побудованої не лише на співпереживанні емоційного стану співрозмовника, а й у наданні йому ефективної професійної допомоги.

Соціокультурна компетентність становить сукупність знань про національно-культурні особливості соціальної та мовленнєвої поведінки носіїв мови й навичок, пов'язаних із використанням цих знань в організації власної мовленнєвої поведінки. Соціокультурна компетентність передбачає здатність сприймати міжкультурне різноманіття суспільства в соціально-історичному, етичному та філософських аспектах і вміння застосовувати це знання на практиці.

Соціокультурна компетентність вимагає розуміння соціального контексту, а саме ролей учасників комунікації, типу інформації, якою вони обмінюються, мети їх комунікативної взаємодії тощо.

Сформованість соціокультурної компетентності передбачає наявність у курсанта здібностей до професійного спілкування, певних рис особистості: психологічної готовності до спілкування, толерантності, відкритості, позитивного настрою. І, навпаки, недостатня сформованість соціокультурної компетентності або навіть її відсутність може спричинити помилки соціокультурного характеру. Формування соціокультурної компетентності – це цілеспрямований процес з використанням сучасних технологій (технології критичного мислення, проєктної діяльності, інтерактивних технологій, ігрових технологій, інформаційних і комунікаційних технологій). Її формування на заняттях з української мови надає можливість значно розширити й поглибити знання майбутніх поліцейських у моделі мовної та невербальної комунікації.

У професійній діяльності поліцейського рідна мова є не лише інструментом передання інформації, а й важливим психологічним засобом встановлення довіри, формування відчуття безпеки та забезпечення ефективної діалогічної взаємодії з громадянами. Використання державної мови в професійній комунікації має нормативно-правове підґрунтя та виконує важливу соціально-психологічну функцію, оскільки сприяє формуванню позитивного

іміджу поліцейського як представника державних інституцій та посередника між громадянами і правовою системою.

З позицій психолінгвістичного підходу рідна мова забезпечує вищий рівень спонтанності мовлення, точність вербального оформлення емоційних і когнітивних смислів, а також кращу регуляцію мовленнєвої поведінки в умовах емоційного напруження. Саме рідною мовою суб'єкт комунікації здатен гнучко реалізовувати діалогічне мовлення, адекватно реагувати на мовленнєві й емоційні сигнали співрозмовника, використовувати мовні засоби впливу та переконання.

У професійній взаємодії поліцейського з різними категоріями громадян (неповнолітні, батьки, педагоги, особи в кризових станах) рівень володіння рідною мовою визначає не лише зрозумілість повідомлення, а й психологічну якість комунікації – здатність до емпатійного слухання, коректного формулювання запитань, нейтралізації конфліктогенних мовленнєвих конструкцій, уникнення стигматизаційних і оцінних висловлювань.

Отже, мовна компетентність у рідній мові є важливою складовою загальної комунікативної компетентності поліцейського.

Удосконалення комунікативної компетентності поліцейського є одним із ключових напрямів підвищення ефективності професійної діяльності в умовах сучасних соціальних трансформацій, підвищення вимог до правоохоронної системи. Згідно з результатами теоретичного аналізу й емпіричного дослідження, комунікативна компетентність поліцейського передбачає багатокomпонентну структуру. Саме тому методичні рекомендації мають ґрунтуватися на системному та комплексному підходах, поєднуючи психологічні, педагогічні та професійно орієнтовані засоби впливу.

Розвиток вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського доцільно здійснювати через спеціально організовані тренінгові форми роботи, що моделюють типові ситуації професійного спілкування. До таких форм належать рольові й ділові ігри, аналіз конкретних випадків (case

study), моделювання конфліктних ситуацій, а також вправи на розвиток активного слухання, уточнення та переформулювання висловлювань.

Важливим напрямом є формування вмінь чітко, логічно та нормативно висловлювати професійно значущу інформацію, адаптуючи мовлення до вікових, соціальних і психологічних особливостей співрозмовників. Це вкрай актуально для працівників ювенальної превенції, діяльність яких пов'язана з взаємодією з неповнолітніми та їхніми батьками.

Результати емпіричного дослідження засвідчили наявність у частини респондентів емоційних і психологічних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні, що негативно позначається на ефективності професійної взаємодії. У зв'язку з цим в освітньому процесі доцільно впроваджувати методи, спрямовані на зниження емоційної напруженості, розвиток емоційної саморегуляції та підвищення рівня соціального й емоційного інтелекту [259].

Сучасна підготовка фахівців у галузі правоохоронної діяльності в закладах вищої освіти із специфічними умовами навчання привертає посилену увагу до формування мовленнєвої компетентності майбутніх поліцейських. Це зумовлено як нормативно-правовими вимогами держави, так і практичними потребами професійної діяльності випускників таких закладів.

Як зазначалося на констатувальному етапі дослідження, суттєвою умовою для підвищення рівня вербального компонента комунікативної компетентності курсантів, є збільшення навчального часу на мовну підготовку, що дасть змогу включити до тематичного плану додатково практичні заняття з правничої термінології, усного професійного мовлення та риторики та сприятиме підвищенню рівня професійної мовленнєвої культури курсантів, забезпечить належну якість їхньої фахової підготовки.

Рекомендовано ввести до навчальних планів вибіркові дисципліни для ефективного набуття навичок:

- усного говоріння – «Культуру усного публічного мовлення» або «Риторику»;

– письмового мовлення – «Удосконалення мовленнєвих навичок складання процесуальних документів».

Слід запроваджувати поетапне формування та розвиток україномовного професійного мовлення в процесі реалізації компетентісно-діяльнісного та професійно орієнтованого підходів до навчання, передусім чітко визначити послідовність викладання навчальних дисциплін.

Навчальну дисципліну «Юридичне документознавство» слід викладати на старших курсах, оскільки для опанування відповідних матеріалів, формування умінь і навичок створення документів, передусім процесуальних, необхідні знання кримінального, адміністративного, цивільного законодавства, юридичної термінології тощо.

Важливе значення в структурі професійно-комунікативної компетентності працівника Національної поліції набуває володіння іноземною мовою, насамперед англійською як мовою міжнародного професійного спілкування. У сучасних умовах глобалізації, євроінтеграційних процесів й активної міжнародної співпраці правоохоронних органів іншомовна комунікативна компетентність стає необхідною складовою професійної підготовки поліцейського, а не додатковою або факультативною навичкою.

Професійна діяльність працівників поліції дедалі частіше відбувається в умовах міжкультурної та міжмовної взаємодії: спілкування з іноземцями, біженцями, туристами, представниками міжнародних організацій, участь у спільних операціях, тренінгах, миротворчих місіях, а також використання міжнародних інформаційних ресурсів і професійної документації. У таких ситуаціях недостатній рівень володіння англійською мовою може суттєво знижувати ефективність професійної комунікації, ускладнювати досягнення взаєморозуміння та навіть призводити до помилок у службовій діяльності.

З позиції компетентісного підходу іншомовна комунікативна компетентність поліцейського охоплює не лише знання лексико-граматичних норм мови, а й уміння використовувати англійську мову в типових і нестандартних професійних ситуаціях, з огляду на соціокультурний контекст,

комунікативні ролі, статуси співрозмовників й етичні норми службового спілкування. Отже, англійська мова є інструментом реалізації професійних функцій поліцейського.

Із психологічної позиції володіння іноземною мовою розширює комунікативний репертуар особистості поліцейського, підвищує його когнітивну гнучкість, толерантність до невизначеності, здатність до емпатії та міжкультурного розуміння. Це сприяє формуванню впевненості в професійному спілкуванні, зниженню комунікативної тривожності та підвищенню рівня саморегуляції в складних або конфліктних ситуаціях.

Метою підготовки здобувачів немовних спеціальностей є формування комунікативної компетентності в процесі вивчення англійської мови. У зв'язку з цим базовими науковими підходами визначено компетентнісний, гуманістичний, комунікативно-діяльнісний, культурологічний та системний.

Перехід до компетентнісного підходу в системі вищої освіти означає переорієнтацію з процесу на результат освіти в діяльнісному вимірі, у зміщенні акценту з накопичування нормативно визначених знань, навичок і вмінь на формування й розвиток у студентів здатності практично діяти, застосовувати досвід успішних дій у конкретних ситуаціях, організацію освітнього процесу на основі врахування затребуваності навчальних досягнень здобувачів у суспільстві, забезпечення спроможності відповідати реальним запитам швидкозмінних ситуацій сьогодення і мати сформований потенціал для швидкої безболісної адаптації як у майбутній професії, так і в соціальній структурі. Перспективність компетентнісного підходу полягає в тому, що він передбачає високу готовність випускників закладів вищої освіти до успішної діяльності в професійних сферах, зокрема володіння іноземними мовами та культурами [259].

У гуманістичному підході поєднано найкращі традиції української педагогічної думки (І. Бех, І. Зязюн, В. Сухомлинський, К. Ушинський) з досягненнями зарубіжної психолого-педагогічної практики та науки (А. Маслоу, К. Роджерс) [260].

Відповідно до зазначеного підходу, формування процесу комунікативної компетентності слід розглядати не як вплив на особистість для формування потрібних викладачеві й суспільству рис здобувачів освіти, а як створення умов для їх саморозвитку в процесі навчання, а також реалізації їхніх природних сил і максимально можливої самореалізації. У цих умовах викладач повинен не просто формувати в студентів знання та формувати вміння та навички, а залучати до прогресивної комунікації. Однак у методиках навчання гуманітарних дисциплін, зокрема англійської мови, діяльнісний підхід інтерпретовано в межах комунікативно-діяльнісного підходу до навчання. Відповідно до цього підходу навчання англійської мови повинно мати діяльнісний характер, оскільки реальне спілкування на заняттях здійснюють через мовленнєву діяльність, за допомогою якою учасники намагаються виконувати реальні й умовні завдання [260; 261].

Комунікативно-діяльнісний підхід передбачає органічне поєднання свідомих і підсвідомих компонентів у процесі навчання англійської мови, тобто опанування правил оперування комунікативними моделями відбувається одночасно з опануванням їх комунікативно-мовленнєвих функцій. Цей підхід найбільше відображає специфіку гуманітарних дисциплін як навчальних предметів у закладах вищої освіти. Його визначають за результатами методичного осмислення наукових досягнень у галузі лінгвістики – теорії комунікативної лінгвістики, психології та методики навчання іноземних мов.

Реалізація комунікативно-діяльнісного підходу в освітньому процесі означає, що формування іншомовних мовленнєвих умінь відбувається завдяки здійсненню студентами іншомовної мовленнєвої діяльності. Опанування засобів спілкування спрямоване на їх практичне застосування в процесі спілкування в спеціально створених ситуаціях. Культурологічний підхід до формування комунікативної компетентності в процесі занять з англійської мови передбачає тісну взаємодію мови й культури країн, мови яких вивчають. Цьому підходу притаманні дві тенденції інтерпретації фактів мови та культури з освітньою метою:

- 1) від фактів мови до фактів культури;

2) від фактів культури до фактів мови.

У контексті першої тенденції викладач демонструє, як в одиницях мови відображаються особливості культури та мислення носіїв мови, а культурознавчу інформацію вилучають з мовних одиниць [261].

Формування комунікативної компетентності з огляду на культурологічний підхід представлено в чотирьох аспектах: практичному, освітньому, виховному та розвивальному. Практичний аспект зводиться до формування одного з компонентів іншомовної комунікативної компетентності, соціокультурної компетентності, яка дає змогу здобувачам здійснювати спілкування [261, с. 86].

В освітньому аспекті основою навчання в межах цього підходу є діалог культур як зіставлення фактів із галузі художньої творчості та способу життя носіїв мови, що здобувачі успішно опановують на заняттях з англійської мови [261, с. 84].

У виховному аспекті в межах культурологічного підходу акцентовано на виявленні загальноморальних орієнтирів до комунікативного спілкування рідною та іноземною мовами та наявних між ними розбіжностей, що допомагає подолати бар'єри в міжкультурному спілкуванні, сприяє вихованню толерантності до інших культур [261, с. 83].

Основне завдання розвивального аспекту – формування стійкої мотивації до пізнання іншомовної та власної культур у діалозі з рідною мовою та культурою для можливості наближення комунікативного спілкування до реальних умов [261, с. 82].

У нормативно-правових документах, які визначають запровадження компетентнісного підходу в освіту, зокрема в постанові Кабінету Міністрів України від 23 листопада 2011 року № 1341 (у редакції від 25 червня 2020 року № 519), у Національній рамці кваліфікацій зазначено, що компетентність – це динамічна комбінація знань, умінь, навичок, способів мислення, поглядів, цінностей, інших особистих рис, що визначає здатність особи успішно соціалізуватися, провадити професійну та/або подальшу освітню діяльність [262].

З огляду на результати емпіричного дослідження, які засвідчили нерівномірність сформованості компонентів комунікативної компетентності поліцейських, а також наявність емоційних бар'єрів і ситуативної нестійкості комунікативної активності, доцільно запропонувати комплекс методичних рекомендацій, спрямованих на розвиток комунікативної діяльності в умовах професійної підготовки й післядипломного супроводу поліцейських:

1. Розвиток діалогічного мовлення в професійному спілкуванні

Рекомендовано впровадження спеціально розроблених тренінгових занять, спрямованих на формування навичок діалогічної взаємодії в типових і проблемних професійних ситуаціях (спілкування з неповнолітніми, батьками, представниками освітніх установ, колегами з інших служб). Доцільним є використання рольових ігор, моделювання службових ситуацій, аналізу комунікативних кейсів, що дає змогу формувати вміння ініціювати діалог, підтримувати контакт, ставити відкриті запитання, здійснювати рефлексію почутого й будувати конструктивні відповіді.

2. Зниження рівня емоційних бар'єрів у професійній комунікації

З метою подолання емоційних бар'єрів доцільно впроваджувати психоосвітні, тренінгові заходи, спрямовані на розвиток емоційної саморегуляції, усвідомлення власних емоційних реакцій та формування навичок конструктивного реагування в стресових і конфліктних ситуаціях. Рекомендовано використання технік емоційної стабілізації (дихальні вправи, техніки саморегуляції), навчання прийомів зниження напруження під час комунікації, а також розвиток навичок емпатійного слухання.

3. Формування соціально-емоційної компетентності поліцейських

З огляду на переважання середнього рівня соціального та емоційного інтелекту, доцільним є включення до системи професійної підготовки спеціальних модулів із розвитку емоційної обізнаності, емпатії та навичок розпізнавання емоційних станів співрозмовників. Практична спрямованість таких модулів має забезпечувати перенесення сформованих умінь у реальні

професійні ситуації, зокрема під час взаємодії з особами в кризових або конфліктних станах.

4. Підвищення комунікабельності й комунікативної гнучкості

Для респондентів із середнім і нижчим середнім рівнями комунікабельності доцільно організовувати групові тренінги комунікативної активності, спрямовані на скорочення психологічної дистанції в спілкуванні, розвиток відкритості до діалогу та гнучкості комунікативної поведінки. Увагу слід зосереджувати на формуванні навичок встановлення первинного контакту, підтриманні професійної комунікації в умовах емоційного напруження та завершення взаємодії з досягненням взаєморозуміння.

5. Розвиток мотивації до конструктивної професійної комунікації поліцейського

З метою підтримання та розвитку гармонійних мотиваційних орієнтацій у міжособистісному спілкуванні доцільно використовувати рефлексивні вправи, групові дискусії та аналіз професійних випадків, які сприяють усвідомленню значущості комунікативної компетентності для ефективного виконання службових обов'язків. Важливим є формування внутрішньої мотивації до вдосконалення власної комунікативної поведінки та розвитку професійного діалогу як інструменту профілактики конфліктів.

6. Інтеграція психологічного супроводу в систему професійної підготовки

Доцільним є впровадження системного психологічного супроводу комунікативного розвитку поліцейських, що охоплює діагностичний етап (виявлення індивідуальних складнощів у спілкуванні), формувальний етап (цілеспрямовані корекційні впливи) і рефлексивно-оцінювальний етап (аналіз змін у комунікативній діяльності). Такий підхід забезпечує не фрагментарний, а цілісний розвиток комунікативної компетентності.

Запропоновані методичні рекомендації становлять основу для розроблення комплексної програми психологічного супроводу поліцейського, спрямованої на формування та розвиток комунікативної компетентності в умовах професійної діяльності. Їх практична реалізація передбачає поетапне впровадження

тренінгових, навчальних і консультативних заходів, що відповідає логіці формувального експерименту й забезпечує його ефективність.

Отже, надані методичні рекомендації ґрунтуються на системному та комплексному підходах, поєднуючи психологічні, педагогічні та професійно орієнтовані засоби впливу й становлять основу для розроблення комплексної програми психологічного супроводу поліцейського, спрямованої на формування та розвиток комунікативної компетентності в умовах професійного навчання, професійної діяльності. Їх практична реалізація передбачає поетапне впровадження тренінгових, навчальних і консультативних заходів, що відповідає логіці формувального експерименту, забезпечує його ефективність. Реалізація зазначених рекомендацій зумовлює необхідність наукового обґрунтування та опису програми психологічного супроводу. З метою подолання негативних явищ, виявлених під час діагностування на попередніх етапах дослідження, ми розробили та реалізували тренінг «Підвищення комунікативної компетентності».

3.3. Психологічні засади оптимізації вербальної складової комунікативної компетентності поліцейського

Необхідність розроблення та впровадження програми психологічного супроводу поліцейського зумовлена сучасними трансформаціями правоохоронної діяльності, збільшенням комунікативних навантажень і підвищеними вимогами до якості професійної взаємодії з різними категоріями населення. У межах цього дисертаційного дослідження психологічний супровід ми розглядаємо як системну, науково обґрунтовану діяльність, спрямовану на розвиток і підтримку комунікативної компетентності поліцейського, зокрема її вербального й діалогічного компонентів.

Професійне спілкування поліцейського – це акт комунікативної поведінки, який здійснюють поліцейські для виконання певних професійних завдань. На якість і перебіг спілкування впливають певні умови: місце, час, обставини спілкування, його тривалість. Культура спілкування поліцейського визначається

тим, чи залишається він ввічливим, толерантним і спокійним [263]. Під час виконання службових обов'язків працівники Національної поліції постійно контактують із громадянами різних категорій: потерпілими, злочинцями, людьми похилого віку, дітьми, представниками медіа [264].

Із квітня 2014 року, після початку вторгнення ворожих військ на територію України, передусім після початку повномасштабного вторгнення, поліцейські постали перед безпрецедентними викликами, а саме: робота з внутрішньо переміщеними особами, евакуація цивільного населення з місць ведення активних бойових дій, фіксація наслідків обстрілів, контакти з особами, які втратили домівки або рідних, взаємодія з військовими й ветеранами, зокрема тими, хто не може повернутися до служби через поранення або посттравматичний стресовий розлад (далі – ПТСР).

Для ефективного виконання професійних функцій та підвищення іміджу поліції в професійній діяльності патрульного поліцейського комунікативна компетентність передбачає такі компоненти:

- лінгвістичний – здатність грамотно, чітко й доступно формулювати думки;
- соціолінгвістичний – урахування статусу, віку, емоційного стану співрозмовника;
- психологічний – розвиток емпатії, саморегуляції, емоційного інтелекту;
- етичний – дотримання норм моральної та професійної етики;
- стратегічний – уміння передбачати наслідки комунікації, долати конфлікти;
- навчально-рефлексивний – здатність до самонавчання, аналізу власних дій, самокорекції.

Поліцейські в практичній діяльності реагують на заяви та повідомлення про кримінальні правопорушення та інші події в умовах агресивного, напруженого або невизначеного комунікативного середовища. Вони перші прибувають на місця трагедій, спілкуються з потерпілими, свідками, правопорушниками. Надзвичайно складною є взаємодія з особами в стані

емоційної кризи; людьми, які втратили близьких або дім; стали жертвами насильства або окупації, а також ветеранами війни. Специфічним є спілкування з ветеранами війни, які, у зв'язку з пораненнями або психологічними травмами, не можуть повернутися до військової служби, а також із тими, хто проходить службу. Значна частина з них має ПТСР, у деяких категорій є вияви розладів адаптації, підвищеної чутливості до зовнішніх стимулів, що впливають на їхнє ментальне здоров'я, сприйняття та інтерпретацію різних ситуацій. Під час спілкування поліцейський повинен виявляти неформальний, людський підхід, а саме: уникати тиску та формалізму; демонструвати повагу до воєнного досвіду; використовувати техніки деескалації конфліктів; за потреби – залучати необхідних спеціалістів. Повага, емпатія та впевненість – це три ключові риси, що дають змогу ефективно комунікувати з ветеранами, підтримуючи їх соціальну адаптацію.

Для підвищення комунікативної компетентності, що позитивно позначатиметься на іміджі поліції серед населення, реалізують проєкт «Кризові комунікації в Національній поліції України». Зазначений проєкт передбачає підготовку поліцейських, які будуть задіяні як інструктори з питань кризової комунікації та деескалації конфліктів. Ці поліцейські проводитимуть навчання з поліцейськими, які несуть службу в патрульній поліції, насамперед патрульними поліцейськими, поліцейськими офіцерами громад і дільничними офіцерами поліції. Крім того, у межах проєкту окремо здійснюватимуть підготовку поліцейських-інструкторів, які проводитимуть тренінги з кризової комунікації операторів служби «102» і диспетчерських служб територіальних органів поліції, які комунікують із заявниками без візуального контакту.

Для ефективного спілкування з різними категоріями громадян необхідно змінювати методи розвитку комунікативної компетентності поліцейських і вживати таких заходів:

- упровадження тренінгів для поліцейських із кризової комунікації, емоційного інтелекту, ненасильницького спілкування, зокрема саморегуляції;

- постійна підготовка до взаємодії з вразливими групами, зокрема ветеранами, особами з ПТСР, внутрішньо переміщеними особами;
- супервізія та підтримка поліцейських – психологічні консультації, програми профілактики вигорання;
- розроблення стандартів етичної комунікації, типових сценаріїв взаємодії в складних випадках, а також їх відпрацювання з практичними поліцейськими;
- інтеграція міжнародного досвіду, зокрема країн НАТО, Канади, Норвегії, де ефективна комунікація в поліції є ключовим елементом професійної культури [264].

Для ефективного спілкування з дітьми необхідно забезпечити задоволення їхніх базових потреб: потреби в безпеці, визнанні, безумовній любові, потреби в знаннях і набутті навичок, потреби бути дитиною. Щоб досягти цього, необхідно дати дитині відчуття безпеки та захисту, визнати її здібності та бути для неї взірцем. Під час спілкування поліцейський має бути доброзичливим і максимально уважним. Діти мають достатній словниковий запас, можуть описувати деталі, довго запам'ятовувати факти, розрізняти категорії «добре» і «погано». До дорослих ставляться з довірою. Для них важливий особистий приклад дорослих, оцінка своїх знань й особистих рис. Спілкуючись з молоддю, слід орієнтуватися на її морально-вольові риси. Вони вибіркові в спілкуванні, прагнуть до рівності в спілкуванні з дорослими та друзями, визнають цінність своєї унікальності. Слід урахувувати, що небажання або невміння дорослих визнавати автономію молоді часто призводить до конфліктів. Посилену увагу поліцейський має спрямовувати на спілкування з правопорушником. Для попередження злочину працівник поліції змушений взаємодіяти з особами, поведінка яких є девіантною. У таких випадках поліцейський повинен продемонструвати психологічну стійкість. Спілкуючись із правопорушником, поліцейський має виявляти толерантність і виваженість, висловлюючи власну позицію щодо правопорушення відповідно до закону.

Робота поліцейського часто пов'язана зі спілкуванням з людьми похилого віку та людьми з різними фізичними вадами. У такій ситуації поліцейський

повинен відреагувати на звернення особи й надати необхідну допомогу. Поліцейський повинен бути психічно стійким. Його дії не повинні викликати невдоволення та обурення особи, яка звертається за допомогою.

Співпрацю поліції та медіа позначають різними термінами, зокрема:

- «взаємодія» – взаємовигідне співробітництво;
- «використання медіа» – отримання допомоги від медіа без елементарної взаємовіддачі;
- «участь» – взагалі не конкретизує форми співробітництва.

Тому для визначення взаємин медіа та правоохоронних органів доцільно використовувати термін «взаємодія», адже він характеризує спільну діяльність, що полягає у взаємозацікавленості в її результатах. Але для суб'єкта цих відносин – правоохоронних органів – визначальним є інший термін, а саме «використання можливостей медіа» [265].

Поняттям взаємодії правоохоронних органів з медіа позначають постійні взаємозв'язки, що об'єктивно наявні між ними, обумовлені загальними завданнями, яких досягають у процесі взаємовпливу та взаємного використання можливостей для досягнення як загальної, так і власної мети. Таку взаємодію розглядають як потенційну можливість самовдосконалення й саморозвитку правоохоронної системи. Вона дає змогу:

- заощаджувати сили та засоби під час організації роботи з розкриття й розслідування злочинів;
- забезпечувати широту й оперативність інформаційного впливу на населення;
- здійснювати пошук злочинців на практично необмеженій території;
- створювати сприятливі умови для діяльності правоохоронних органів тощо. Важливість взаємодії поліції з медіа зумовлена не тільки тим, що вони одержують можливість ефективніше виконувати свої завдання, а й уникають необ'єктивного та хибного висвітлення журналістами певних питань і подій, що, безумовно, впливає на формування позитивного або негативного іміджу поліції [265].

До основних напрямів взаємодії правоохоронних органів з медіа належать:

- формування суспільної думки щодо питань боротьби зі злочинністю;
- поглиблення правової поінформованості населення;
- інформування про діяльність правоохоронних органів;
- забезпечення розкриття та розслідування злочинів;
- профілактика правопорушень [265].

Ця роль є значущою в роботі працівників ювенальної превенції, де від якості діалогового мовлення залежить ефективність профілактичної роботи й соціально-психологічного впливу на неповнолітніх.

Необхідно визначити новий вектор у комунікації поліції України, який умовно можна назвати «Діалог і медіація – основні інструменти поліції майбутнього». Про такі нововведення свідчить створення в Національній поліції нового підрозділу превентивної комунікації (поліція діалогу), підготовку працівників для якого здійснюють за принципом скандинавської моделі (мінімізування демонстрації сили). Основними завданнями працівників цього підрозділу є моніторинг й аналіз мережі Інтернет щодо запланованих заходів з масовою участю громадян; оцінювання ступеня ризику під час їх проведення, настрою учасників і передбачення зміни розвитку ситуації; встановлення комунікативного контакту як з організаторами, так й учасниками масових заходів. Ще один із запропонованих проєктів для МВС і Національної поліції пов'язаний із застосуванням медіації (позасудового вирішення спорів). У межах проєкту впровадження методів медіації в органах правопорядку визначають такі чотири напрями, де посередництво має відношення до роботи поліції:

1. Співробітники поліції, що виконують роль медіаторів. Ця категорія охоплює роботу поліції діалогу, зокрема під час масових заходів, і делегування вирішення конфлікту громадянам.

2. Скарги на дії поліції: вирішення спору шляхом медіації між офіцерами поліції та громадянами.

3. Скарги, подані працівниками поліції, і трудові спори за їх участю, зокрема роль інформаторів щодо порушень. Необхідні ефективні процедури

роботи з інформаторами, зокрема внутрішні розслідування та міжвідомчі механізми.

4. Посередництво та примирення в районах, що постраждали від конфліктів, зокрема роль поліції в особливих обставинах під час і після масштабних конфліктів. Зони, що постраждали від конфліктів, можна визначити як конфліктні та постконфліктні, передусім райони, що постраждали від війни [266; 267].

Підвищення престижу професії працівника поліції безпосередньо зумовлене рівнем сформованості навичок соціальної взаємодії. У процесі спілкування з різними соціальними групами населення та конструктивного врегулювання конфліктних ситуацій поліцейському можуть бути необхідні знання з практичної психології, конфліктології, психопатології та соціології. Важливою передумовою професійно-психологічної готовності до цього виду діяльності є визначення ефективних шляхів формування медіативних навичок уже на етапі професійної підготовки.

Медіація (лат. *mediare* – бути посередником) – одна з технологій альтернативного врегулювання суперечок (англ. *alternative dispute resolution, ADR*) за участю третьої нейтральної, неупередженої, не зацікавленої в цьому конфлікті сторони – медіатора, який допомагає сторонам розробити угоду для вирішення суперечки. Причому сторони повністю контролюють процес ухвалення рішення з урегулювання суперечки й умови її вирішення. Виокремлюють різні види медіації: 1) медіація, орієнтована на розв’язання проблем; 2) трансформативна медіація; 3) наративна медіація; 4) медіація, ґрунтована на розумінні; 5) відновна медіація; 6) оцінна медіація [268].

Сутність поняття медіації доцільно розглядати в контексті ширшого поняття «спілкування» як встановлення та розвитку контактів між людьми, що зумовлені їхньою потребою в спільній діяльності. Спілкування охоплює такі аспекти: обмін інформацією між суб’єктами діяльності, співробітниками в групах й організаціях, а також між колективами; розроблення спільної стратегії діяльності; сприйняття та розуміння людьми один одного в процесі виконання

спільної діяльності. Спілкування завжди підпорядковане практичній реалізації уявної моделі взаємодії як засобу досягнення мети [269].

Невіддільною частиною спілкування в житті людини є конфлікти. У зв'язку з цим постає потреба у створенні умов для вирішення спорів, захисті прав й інтересів громадян, охоронюваних законом.

Національний і міжнародний досвід засвідчує, що запровадження альтернативних методів врегулювання спорів поряд із системою правосуддя є найефективнішою передумовою вирішення правових конфліктів. Уміння вирішувати конфлікти ненасильницьким шляхом є вкрай важливим для суспільства та миротворення. Основою миротворення, вирішення конфлікту є діалог, а ефективним інструментом захисту прав й інтересів громадян – медіація [269; 270].

У переговорній діяльності медіація є узагальнювальною, оскільки передбачає визначення різних ситуацій у професійній діяльності, де проводять переговорну діяльність: вирішення побутових конфліктів, перемовини з особою, що має суїцидальні наміри, тощо. Ці ситуації вимагають від правоохоронців спеціальних навичок. Правомірність і своєчасність створення інституту медіаторів у правоохоронних органах демонструють об'єктивну зацікавленість співробітників поліції в опануванні навичок медіації, що сприяє активізації професійних основ цієї діяльності [271].

Слід зазначити, що професіоналізм медіатора є важливою, але не єдиною умовою для отримання позитивного результату в переговорному процесі. Компетентність і досвід можуть та повинні бути доповнені (залежно від ситуації) такими неформалізованими чинниками, як лідерство, авторитетність, володіння механізмами соціально-психологічного впливу тощо. За умови взаємодії цих чинників ефект від зусиль медіатора суттєво посилюється.

Запровадження скандинавської моделі в діяльність органів і підрозділів Національної поліції України мало стати дієвим засобом реалізації демократичних принципів у поліцейській діяльності, забезпечення основних

прав та свобод громадян, передусім у реалізації їхнього права на свободу зібрань, підвищити рівень довіри громадян до поліції [272].

Діалог – це відкритий процес, який спрямований насамперед на створення культури спілкування, зміцнення довіри та покращення соціальних стосунків, порозуміння серед представників протилежних сторін, що своєю чергою може допомогти запобігти загостренню конфлікту, бути засобом у процесах примирення та миробудування.

Слід зауважити, що основною метою діалогу в цьому контексті є не обмін ціннісними сеансами та налагодження порозуміння, а попередження чи вирішення конфліктної ситуації та оперативне прийняття рішення. Водночас важливим принципом у роботі поліції діалогу в Україні є відкритість.

Стратегія сприяння спрямована на сприяння реалізації учасниками права на мирне зібрання і досягнення його законної мети, незалежно від особистого відношення до ціннісних орієнтирів учасників. Комунікація – спілкування, посередництво, взаємодія зі сторонами на всіх стадіях підготовки й проведення заходу. Слово як альтернатива силі – цей принцип є основним, адже саме підтримання належної комунікації представників влади, поліції та громадян формує довіру населення. Диференціація – сприйняття учасників мирного зібрання не як натовпу, а як сукупності індивідів й окремих особистостей, які можуть мати різні завдання, зокрема вчинення правопорушень, по-різному ставитися до поліції. Дотримання цього принципу дає змогу швидко ізолювати громадян, які можуть порушити публічний порядок (можливих провокаторів і підбурювачів), від тих, хто поводить себе мирно та не має мети вчинити правопорушення, а тому поліція може здобути повагу та підтримку, що своєю чергою підвищує рівень довіри населення.

Використання нових методів в стратегій у роботі поліції дає змогу мінімізувати фізичний контакт між поліцією та учасниками заходів, безконфліктно забезпечити правопорядок під час проведення масових заходів, знизити рівень напруження в суспільстві.

Професійне спілкування поліцейського – це акт комунікативної поведінки, який здійснюють для реалізації поліцейським певних професійних завдань. Професійні особливості такого спілкування визначають:

- результатом, що має бути отриманий (дача показань, встановлення істини, зміна поведінки громадянина тощо);
- протіканням його в режимі права та правовідносин;
- контактом з непростими людьми;
- обстановкою напруженості, конфліктності, протидії.

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

- орієнтуватися в ситуації спілкування, спостерігати й оцінювати співрозмовника;
- під час спілкування зважати 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, виявляти мовленнєву винахідливість;
- встановлювати психологічний контакт із різними категоріями партнерів у спілкуванні;
- здійснювати самопрезентацію в спілкуванні;
- створювати неформальну й ділову обстановку в процесі спілкування;
- встановлювати і підтримувати довірливі відносини;
- здійснювати спілкування в різних ролях і позиціях;
- керувати ініціативою та дистанцією в спілкуванні;
- регулювати психологічні стани, емоції партнерів у спілкуванні;
- управляти власним станом у процесі спілкування.

Техніки залучення партнера до спілкування:

- прийом накопичення згод (вибір нейтрального матеріалу, уникнення суперечностей на початку спілкування, переважна увага до об'єктів згоди);
- прийом зближення («Ми-повідомлення»);
- прийом «розговорити партнера» (постановка «м'яких» запитань, рефлексивне слухання);
- терпляче слухання;
- нейтралізація настороженості, заспокоювання партнера;
- звернення за допомогою до партнера;
- надання допомоги партнеру.

Техніки створення і використання оптимальної обстановки спілкування:

- вибір і варіювання місця контакту;
- оптимізування дистанції спілкування та просторового розміщення партнерів;
- організація тимчасового сусідства;
- забезпечення інтимності («ніхто не завадить») спілкування.

Техніки емоційного впливу:

- встановлення неформальної та ділової атмосфери;
- «ім'я власне»;
- емоційне зараження (експресія);
- комплімент (психологічне «погладжування»);
- «усмішка» (привітна міміка);
- емпатія (співпереживання).

Техніки мотивування партнера:

- привернення уваги незвичайною інформацією;
- актуалізація особистих інтересів партнера;
- апеляція до цінностей і статусу партнера;
- вияв інтересу до складнощів, проблем партнера;
- мотивування необхідності встановлення контакту;
- загострення боротьби мотивів партнера.

Техніки налагодження взаєморозуміння:

- демонстрування розуміння партнера;
- використання лексики, мовних зворотів, предикатів, адекватних партнеру;
- використання сильних/слабких сторін особистості партнера;
- демонстрація перспективи;
- звернення до розуміння партнером третіх осіб;
- заклик до спільного мислення [273].

Важливо розглянути деякі психологічні, тактичні й технічні правила спілкування, які можуть бути враховані та застосовані працівниками поліції. Психологічно оптимальним є таке спілкування, у якому реалізують мету учасників спілкування відповідно до мотивів, які зумовлюють ці завдання, і за допомогою таких способів, що не спричиняють у партнерів відчуття незадоволення. Психологічно оптимальним може бути також спілкування, у якому партнерам вдається зберегти бажану для кожного з них суб'єктивну дистанцію. Оскільки спілкування – це взаємодія принаймні двох людей, то суб'єктивні складнощі в його перебігу може породжувати один з учасників чи одразу обидва. Психологічними причинами цього можуть бути: нереальні завдання, неадекватна оцінка партнера, його здібностей та інтересів, неправильні уявлення про власні можливості та нерозуміння характеру оцінки й ставлення партнера, застосування не придатних до цієї ситуації способів звертання до партнера.

Є також особливий вид складнощів, які полягають у неможливості реалізації значущих для особистості мотивів з людьми зі свого оточення. Складнощі в спілкуванні можуть виникати також через належність його учасників до різних вікових груп. Відмінність життєвого досвіду представників різних вікових груп щодо спілкування виявляється в неоднаковому рівні розвитку й вияві пізнавальних процесів під час контактів з іншою людиною, неоднаковому запасі та характері переживань, неоднаковому розмаїтті поведінкових форм. Усе це по-різному співвідноситься з мотиваційною сферою, яка в кожній віковій групі має певну специфіку [274].

Поліцейський має обрати відповідні техніку та прийоми спілкування. Техніка спілкування становить способи заздалегідь налаштувати особу на спілкування з людьми, його поведінку в процесі спілкування, а прийоми є бажаними засобами спілкування, з огляду на його вербальні та невербальні аспекти. Перед спілкуванням з іншою людиною необхідно визначити власні інтереси, співвіднести їх з інтересами партнера в спілкуванні, оцінити його як особистість, обрати найприйнятніші техніку та прийоми спілкування. Далі, уже в процесі спілкування, необхідно контролювати його перебіг і результати, уміти правильно завершити акт спілкування, залишивши в партнера відповідне, позитивне чи несприятливе, уявлення про себе та зробивши так, щоб у нього виникло бажання продовжувати спілкування [274; 275].

Комунікативна взаємодія людей відбувається переважно у вербальній (словесній) формі – у процесі мовного спілкування. Його особливість полягає в тому, що воно за формою та змістом спрямоване на іншу людину, включене в комунікативний процес, є фактом комунікації. Мовлення є засобом емоційного впливу, що стимулює або гальмує дію певного члена групи. Емоційно-позитивний вплив (заохочення) та емоційно-негативний вплив (покарання) регулюють спільні дії партнерів. Це сприяє кращому розумінню ситуативних завдань, що поліпшує ефективність групової діяльності. Без застосування комунікативних категорій «схвалення» та «несхвалення» неможлива жодна координація спільної діяльності. Актом вербальної комунікації є діалог, що передбачає промовляння та слухання. У діалозі нас частіше цікавить, чи зрозумів нас інший, ніж те, чи зрозуміли ми його. Це деформує процес спілкування. Найкращий метод уникнути цього – нерефлексивне слухання. Сутність його полягає в невтручанні в мову співрозмовника (умовно-пасивне слухання). Такі нейтральні слова, як «так», «розумію», «це цікаво», сприяють підтриманню розмови, знімають напруження.

Інший метод – рефлексивне слухання. Він полягає в налагодженні зворотного зв'язку зі співрозмовником для того, щоб проконтролювати точність сприймання інформації. Рефлексивне слухання необхідне для ефективного

спілкування у зв'язку з багатозначністю більшості слів. Це свідчить про потребу в умінні слухати рефлексивно, тобто з'ясовувати реальний зміст бесіди.

Отже, діалог – це форма продуктивного, безконфліктного та конструктивного спілкування для визначення того, що відбувається, щоб зрозуміти тему, проблему. Ефективною вбачається така тактика діалогу:

- говорити потрібно про проблему (вчинок, факт, спостереження), а не про особистість;
- не узагальнювати окремі минулі факти, а говорити про те, що відбувається зараз;
- не поспішати з оцінкою, а намагатися зрозуміти проблему, її причини, шляхи її розв'язання;
- брати до уваги як словесні, так і несловесні повідомлення (поза, дихання, погляд, рухи голови й рук, висота голосу, швидкість мовлення, ритм тощо) [276].

Спілкування вважають завершеним, коли повністю вичерпано зміст теми, причому його учасники однозначно оцінюють результати взаємодії як вичерпні. За незавершеного спілкування зміст теми розмови залишається нерозкритим до завершення спілкування і не відповідає очікуванням сторін [277].

Висновок, якого доходять фахівці, полягає в тому, що в соціально-психологічних відносинах, тобто відносинах у системі «людина – людина», необхідно усвідомлювати індивідуальні особливості людей, з якими слід контактувати, поважати їх і дотримуватися певних загальних правил поведінки: розуміти специфіку, особливості співрозмовника, поважати цю особливість і визнавати її чесноти, виявляти стриманість, терпіння, щире бажання зрозуміти стан, проблему іншої людини. Працівник поліції має бути комунікабельним, тобто здатним до спілкування із широким за діапазоном соціальним середовищем [278].

Для подолання комунікативних бар'єрів є декілька порад:

1. Розвиток індивідуальних навичок. Навчитися володіти ораторським мистецтвом, уміння користуватися не тільки активною (моторною) позицією в

розмові, а й пасивною, тобто володіти здібностями: сприймати й оцінювати аргументи свого опонента, відчувати реакцію співрозмовника, стежити за манерою повідомлень.

2. Уміти формулювати мету й завдання діалогу.

3. Володіти всіма формами ділового спілкування: бесіда, суперечка, полеміка, дискусія, дебати, диспут, ділова нарада, «круглий стіл», командна ділова гра, переговори, торги.

4. Мати навички аргументування та ненав'язливого переконання, спростовування, конструктивного зворотного зв'язку, досягнення угод, компромісів, коригування поведінки опонента та його оцінки.

5. Володіти розвиненою лексикою (а також сленгом) і службовим етикетом, уміти його використовувати [279].

Результати емпіричного дослідження засвідчили, що за наявності достатнього рівня окремих комунікативних умінь у більшості респондентів домінує середній рівень розвитку комунікативної компетентності, що супроводжується емоційними бар'єрами, складнощами встановлення контакту, обмеженим використанням діалогічних стратегій та недостатнім рівнем рефлексії. Це зумовлює потребу в упровадженні спеціально організованої програми, орієнтованої не лише на корекцію виявлених складнощів, а й на розвиток потенціалу професійного спілкування поліцейського.

Концептуальна ідея «Програми комунікативної підготовки до поведінки у конфліктних ситуаціях професійної діяльності поліцейського» полягає в поетапному формуванні комунікативної компетентності поліцейського шляхом інтеграції когнітивних, емоційно-регулятивних, мотиваційних і вербальних компонентів у процесі професійної діяльності. Програма ґрунтується на положенні про те, що ефективна професійна комунікація є результатом усвідомленої, рефлексивної та діалогічно зорієнтованої взаємодії, а не лише сукупністю окремих навичок.

Важливою передумовою програми є орієнтованість на реальні комунікативні ситуації професійної діяльності поліцейського, зокрема

спілкування з неповнолітніми, батьками дітей, представниками освітніх установ, колегами та представниками інших служб. Це забезпечує практичну значущість програми та її відповідність специфіці професійної діяльності.

Метою програми є підвищення рівня комунікативної компетентності поліцейського шляхом розвитку вербального й діалогічного мовлення, зниження комунікативних бар'єрів, формування емоційної саморегуляції та рефлексивних умінь.

Для досягнення поставленої мети передбачено виконання таких завдань:

- розвиток умінь ефективного діалогічного спілкування в професійно значущих ситуаціях;
- формування навичок емоційної саморегуляції та зниження емоційних бар'єрів у комунікації;
- підвищення рівня рефлексії власної комунікативної поведінки батьками дітей, представниками освітніх установ, колегами та представниками інших служб. Це забезпечує практичну значущість програми та її відповідність специфіці професійної діяльності;
- удосконалення навичок активного слухання, аргументації та переконання;
- формування готовності до конструктивного вирішення конфліктних ситуацій.

Зазначені принципи забезпечують наукову обґрунтованість програми та її відповідність завданням формувального експерименту.

«Програма комунікативної підготовки до поведінки в конфліктних ситуаціях професійної діяльності поліцейського» побудована у вигляді трикомпонентної моделі, що інтегрує когнітивний, емоційно-регулятивний та діяльнісно-комунікативний блоки. Кожен блок містить цілеспрямовані завдання, методичні заходи й очікувані результати.

Когнітивний блок передбачає розвиток професійно значущих знань і вмінь, зокрема:

- психологічних основ спілкування, моделей діалогічного мовлення;

- орієнтованість на специфіку комунікації з різними віковими та соціальними групами;

- розвиток стратегій аргументації та переконання.

Емоційно-регулятивний блок спрямований на:

- розвиток емоційної саморегуляції;
- зниження рівня стресу в професійних комунікаціях;
- подолання психологічних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні;
- розвиток емоційної саморегуляції.

Діяльнісно-комунікативний блок:

- формування навичок ефективного діалогічного мовлення;
- розвиток активного слухання, уміння задавати уточнювальні запитання та перефразовувати інформацію;
- моделювання реальних професійних ситуацій через рольові й ділові ігри;
- практичне відпрацювання комунікативних стратегій у конфліктних і стресових ситуаціях.

Програма психологічного супроводу реалізується в три етапи.

Діагностичний етап:

- оцінювання початкового рівня комунікативної компетентності поліцейського;
- виявлення емоційних і психологічних бар'єрів;
- визначення індивідуальних потреб для подальшого планування навчально-тренувальної діяльності.

Формувальний етап:

- поетапне впровадження тренінгів, рольових ігор, групових обговорень і психогімнастичних вправ;
- розвиток вербального й діалогічного мовлення;
- розвиток умінь емоційної саморегуляції та рефлексії власної комунікативної поведінки.

Контрольно-завершальний етап:

- оцінка ефективності впроваджених методів;
- корекція програми відповідно до отриманих результатів;
- узагальнення досвіду та рекомендації для подальшого підвищення комунікативної компетентності.

Методи реалізації охоплюють активні практичні вправи, моделювання комунікативних ситуацій, дискусії, аналіз помилок і позитивних результатів, використання відео- й аудіозаписів для самоаналізу. Такий комплексний підхід забезпечує поетапне та усвідомлене формування комунікативних навичок.

Реалізація «Програми комунікативної підготовки до поведінки в конфліктних ситуаціях професійної діяльності поліцейського» передбачає досягнення таких результатів:

- підвищення рівня комунікативної компетентності поліцейського;
- збільшення частки респондентів із високим рівнем вербальної та діалогічної компетентності;
- зниження середнього рівня прояву комунікативних бар'єрів;
- розвиток емоційної саморегуляції та усвідомленості поведінки, здатність контролювати емоційний стан під час професійних комунікацій;
- формування рефлексивного підходу до власних комунікативних дій;
- покращення ефективності професійної взаємодії, високий рівень встановлення контакту з неповнолітніми, їхніми батьками та колегами;
- розвиток умінь адаптувати мовлення до психологічних, вікових і соціальних особливостей співрозмовника;
- зниження емоційних і психологічних бар'єрів у комунікації;
- зменшення виявів стресу, страху або невпевненості під час міжособистісного спілкування;
- підвищення довіри та психологічної безпеки в командній взаємодії [280; 281].

Програма є інструментальною основою формувального експерименту, яку реалізують у кілька етапів: діагностування, формування, контроль. Вона дає змогу:

- поетапно відстежувати динаміку розвитку комунікативної компетентності;
- зіставляти результати до й після тренінгових впливів;
- коригувати методичні заходи відповідно до індивідуальних особливостей поліцейських;
- на практиці перевіряти гіпотезу формувального експерименту про ефективність комплексного розвитку вербальної та діалогічної компетентності.

Завдяки цьому програма не лише забезпечує підвищення ефективності комунікативної діяльності, а й слугує науково обґрунтованою моделлю психологічного супроводу, що може бути використана для масштабного впровадження в навчально-профілактичну практику підрозділів Національної поліції.

Освітній процес має бути наближений до реальних умов і передбачати опрацювання проблемних аспектів, притаманних службовій діяльності. Це стосується і професійно-психологічної підготовки та психологічного супроводження поліцейських Національної поліції, оскільки актуалізувалася тенденція «вимивання» кадрів через їх психологічну неготовність до служби, як наслідок – психологічного дискомфорту, який проєктується на особисте життя та сприяє емоційному вигоранню та психосоматизації переживань.

З огляду на це, ми пропонуємо включити в процес навчання та службові заняття поліцейських Національної поліції підготовлену нами Програму комунікативної підготовки до поведінки в конфліктних ситуаціях професійної діяльності поліцейського. Ця програма містить десять занять, у яких представлені теоретичні та практичні аспекти дій поліцейських у психологічно напружених ситуаціях. *Завданнями* програми визначено:

- 1) сприяння опануванню поліцейськими теоретичних положень психології конфлікту;
- 2) набуття практичних умінь і навичок поведінки в конфліктній ситуації для її усунення.

Завданнями програми слід вважати опанування поліцейськими Національної поліції психологічних засад управління конфліктами, що виникають між об'єктами службової діяльності; формування вмінь прогнозувати назрівання конфлікту та застосовувати заходи з його мінімізації. Крім того, важливим наслідком опанування програми слід вважати набуття патрульними вмінь виважено ставитися до міжособистісних стосунків і прагнути гармонійно будувати відносини безпосередньо в службовому колективі.

Предметом програми є: психологічні закономірності виникнення, розвитку та припинення конфлікту в практичній діяльності поліцейського; порядок управління конфліктом і стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях.

Програма передбачає п'ять модулів, а саме:

- 1) феномен конфліктності;
- 2) комунікативне управління конфліктом з учасниками дорожнього руху;
- 3) комунікативне управління конфліктами під час забезпечення публічної безпеки й порядку на масових заходах;
- 4) комунікація з особами, до яких застосовували домашнє насильство;
- 5) комунікація з особами, які потребують поліцейського піклування.

Під час опанування модуля 1 слухачам слід здобути знання про джерела конфлікту, його типи та функції. Акцентовано, що причини конфлікту є доволі різноманітними. Щоб припинити конфлікт, слід зрозуміти, у чому сутність суперечки та з яких причин вона виникла. Їх можна класифікувати таким чином:

- 1) фактори відносин: нетривалий період відносин; недовіра у відносинах між сторонами; класові й інші соціально-статусні відмінності;
- 2) ціннісні причини: недотримання сторонами звичаїв або традицій; поведінка, що не відповідає поведінці інших; релігійні та культурні відмінності; різні уявлення про співвідношення понять «добре» і «погано», «справедливо» та «несправедливо».

Причини конфліктів також можуть полягати у: 1) контролі (можливість контролювати діяльність інших, отримувати більшу частку спільного прибутку тощо); 2) суперечностях уподобань й антипатій (приклад: дружина негативно

ставиться до друзів чоловіка); 3) цінностях (у кожного своє уявлення «як має бути»); 4) уявленнях (кожна зі сторін оцінює ситуацію по-своєму).

За змістом можна виокремити конфлікти:

- ідеологічні (розбіжності в поглядах і позиціях, відмінності в життєвих установках людей, що можуть стосуватися будь-яких суспільних відносин);
- економічні (суперечності щодо джерел прибутку, розподілу коштів, оплати праці, боргових зобов'язань тощо);
- соціально-побутові (суперечності з питань проживання, надання послуг, отримання житла);
- соціально-психологічні (негативна психологічна атмосфера в сім'ї чи трудовому колективі, несумісність характерів, неприйняття людьми один одного, неприйняття способу життя інших тощо).

Завершальна теоретична частина модуля 1 присвячена визначенню та опануванню порядку комунікативного вирішення конфліктів. Зокрема, у діяльності патрульного поліції типовими є конфлікти, які виникають у процесі спілкування з громадянами та в службовому колективі. Вирішення таких конфліктів потребує максимальної емоційної стійкості патрульного й опанування ним певного алгоритму з його деескалації або подолання. Для попередження конфлікту слід пам'ятати правило: поліцейський не повинен піддаватися на провокацію конфлікту. Його провідна тактика – вирішення конфлікту, тобто знаходження рішення, що задовольнило б усі сторони або більшість.

Порядок вирішення поліцейським конфліктної ситуації передбачає проходження декількох етапів, а саме: 1) усвідомлення суперечності; 2) безпосереднє припинення конфлікту; 3) вирішення конфлікту по суті, прийняття та реалізація компромісного рішення.

На першому етапі поліцейський Національної поліції повинен спробувати знайти відповідь на такі блоки запитань: 1) які дії сторін призвели до конфлікту, які позиції в сторін конфлікту, як розуміє одна сторона позицію іншої, які справжні позиції учасників конфлікту; 2) у якій тональності спілкуються сторони

конфлікту, чи застосовують взаємні образи, чи є загроза застосування фізичної розправи; 3) у якому стані перебувають особи, які конфліктують, чи потребує хтось із присутніх медичної допомоги, яку допомогу потрібно надати, хто ймовірно завдав ушкодження. Кінцевою метою першого етапу вважають з'ясування, чи можлива й доречна спроба примирення сторін конфлікту.

На другому етапі, оцінивши ситуацію, поліцейський починає втручатися в конфліктну взаємодію сторін. Якщо сторони поведуться агресивно, слід розвести їх на відстань, достатню для унеможливлення безпосереднього фізичного й емоційного контакту, після цього поліцейський відрекомендується та просить пояснити причину конфлікту; дає чіткі інструкції щодо подальших дій сторін («Прошу Вас сісти в наш службовий автомобіль для того, щоб пояснити нам причини конфлікту», «Прошу Вас не наближатися до Вашого опонента», «Прошу Вас припинити ображати свого опонента. У разі непокори ми будемо вимушені....»). Для зниження рівня емоційності він може: запропонувати води або іншу допомогу, якої потребує учасник конфлікту; попросити пояснити кожному зі сторін свою позицію щодо ситуації, яка склалася, попросити припинити ображати один одного, вживати нецензурну лексику та застосовувати фізичну силу; пояснити сторонам конфлікту можливі наслідки в разі непокори вимогам патрульного поліцейського.

Для того щоб не піддатися маніпуляції, поліцейський повинен чітко розуміти свої обов'язки й бути асертивним [282, с. 41–42].

Асертивний працівник не відповідає на грубощі грубо; не підпорядковується емоціям; він тактовний; зберігає впевненість і спокій; з повагою ставиться до інших.

На третьому етапі поліцейський може надати сторонам можливість висловитися про свого опонента, що призведе до емоційної розрядки обох сторін. Коли напруження спадає, він пропонує учасникам конфлікту викласти думки на рахунок того, які вони вбачають шляхи вирішення суперечностей. Вислухавши думки сторін, поліцейський на правах авторитетної «третьої сторони» висловлює свою позицію з приводу того, як сторонам конфлікту

усунути суперечності й поводитися далі. Якщо сторони (одна зі сторін) продовжує агресивно поводитися, ображає інших чи намагається застосувати силу, можна вдатися до тиску («У разі неприпинення конфлікту ми будемо змушені застосувати превентивні заходи»).

Модулі 2–5 мають на меті конкретизацію знань стосовно втручання в різні типи конфлікту та закріплення одержаних вмінь і навичок професійної комунікативної поведінки. Слід урахувати, що, попри унікальність особистості, така поведінка може й повинна бути алгоритмізована. Напрацьовані алгоритми нададуть можливість економити час у швидкоплинних ситуаціях конфлікту.

Типовими причинами конфлікту з учасниками дорожнього руху є порушення ними Правил дорожнього руху, вимога перевірки патрульним поліцейським транспортного засобу та його вилучення. На рівні теорії слухачі мають опанувати порядок вирішення конфліктів між учасниками дорожнього руху й визначити порядок комунікації патрульного поліцейського та порушника, який створює конфліктну ситуацію. Згідно з п. 10 ст. 1 постанови Кабінету Міністрів України, таким порушником можуть бути пішохід, водій, пасажир, а також погонич тварин. Конфлікти виникають як між поліцейським й учасником дорожнього руху, так і між учасниками дорожнього руху (створення аварійної ситуації одним з учасників; характер руху; різна оцінка ситуації). Каталізатором тут часто стає брак відчуття такту й толерантності в обох сторін.

Кожен такий конфлікт проходить певні стадії, а саме: виникнення суперечності; потенційний конфлікт переростає в реальний (лайка, взаємні образи, застосування фізичної сили); вирішення конфлікту (консенсус, перевага однієї зі сторін, відсутність невинної сторони).

Зміст запропонованої Програми представлено в додатках.

Аналіз напрямів психологічного забезпечення правоохоронної діяльності в системі МВС України засвідчує комплексний підхід до психологічної підтримки правоохоронців, що охоплює різноманітний спектр заходів і методів, які є важливими для ефективної реалізації завдань кожного елементу системи

психологічного забезпечення. Зокрема, це використання інноваційних методів, інтерактивних форм навчання, таких як ділові ігри й тренінги.

Одним з найефективніших засобів професійної підготовки поліцейських є психологічний тренінг. Українські вчені розробили різні види тренінгу, які спрямовані на: формування професійно значущих рис поліцейських (Л. Балабанова, В. Барко, В. Доценко, В. Лефтеров, А. Линенко, О. Макарова, Н. Мілорадова, Л. Мороз, Г. Попова, О. Цільмак, С. Яковенко); здійснення правомірного психологічного впливу (А. Войцихова, А. Добрович, Р. Ковальов, В. Черненілов, В. Юстицький, О. Шестаков), вирішення конфліктних ситуацій (Б. Дербеньов, Т. Дзюба, Л. Карамушка, О. Олійник, І. Пономарьов), підготовку до діяльності в екстремальних умовах (Н. Андрєєв, Н. Афанасьєва, М. Козяр, Л. Перелигіна, О. Тімченко, Г. Човдирова).

Національний та міжнародний досвід свідчить про вагомий успіх тренінгових технологій, які впроваджують у систему психологічного забезпечення професійної діяльності поліцейських.

Крім того, тренінги забезпечують платформу для взаємодії та обміну досвідом між правоохоронцями, сприяючи формуванню командної єдності та взаємопідтримки. Вони створюють можливість для аналізу й обговорення конкретних ситуацій, що допомагає зрозуміти і вдосконалити власну комунікативну компетентність загалом та управління емоціями зокрема.

Моніторинг ефективності тренінгу охоплює чотири стадії: передтренінгова – дає змогу вивчити вихідні показники явища, яке підлягає корекції; стадія проведення тренінгу – дає інформацію про його перебіг і дає змогу вносити корективи в програму; стадія завершальна, на якій оцінюють набуті зміни; посттренінгова – надає можливість оцінити, як учасники тренінгу використовують набуті зміни в реальному житті.

Сучасна психологія розглядає тренінг як сукупність методик, спрямованих на розвиток комунікативних рис і рефлексивних здібностей людини, її вміння аналізувати власну поведінку та поведінку інших у групових контекстах. Тренінг

також сприяє адекватному сприйняттю себе й інших, передусім у контексті групи, до якої особа належить [283; 284].

У контексті розроблення тренінгової програми для працівників правоохоронних органів, зокрема для поліцейських, використання когнітивно-поведінкового підходу є цілеспрямованим й обґрунтованим. Використання цього підходу в тренінгу полягає в навчанні поліцейських практичних і науково підтверджених методів управління власними думками, переконаннями й емоційним станом у стресових та конфліктних ситуаціях, опанування адаптивних форм поведінки.

Упровадження тренінгових технологій у професійну діяльність поліцейських є важливим і перспективним підходом, який може покращити їхню професійну підготовку та сприяти підвищенню ефективності виконання службових обов'язків у складних умовах. Тренінг забезпечує безперервність процесів отримання знань та їх практичне використання. Під час тренінгових занять відбуваються активізація інтелектуальних, комунікативних і вольових можливостей особистості, а також рефлексія минулого та моделювання майбутнього. Це стає можливим завдяки здійсненню використання спеціальних психотехнічних, ігрових та інших прийомів і методів під час тренінгу.

В умовах сьогодення психотренінгові методи різноманітної спрямованості активно використовують у межах інтегративного підходу. Інтегративні психотехнології охоплюють сукупність психотехнічних дій, прийомів і методів, що ґрунтуються на концепції цілісності й використовують ресурсний потенціал особистості з метою інтегрування.

Методологічну основу формувального експерименту становить системний, компетентнісний, діяльнісний та особистісно орієнтований підходи, які в сукупності дають змогу розглядати комунікативну компетентність поліцейського як складне інтегративне утворення.

З позицій системного підходу комунікативну компетентність розглядають як цілісну структуру, що охоплює взаємопов'язані когнітивні, емоційні, мотиваційні та поведінкові компоненти. У межах формувального експерименту

це означає, що вплив спрямовано не на окремі навички, а на систему професійної комунікації загалом.

Компетентнісний підхід визначає орієнтованість експерименту на формування здатності поліцейського ефективно застосовувати знання, уміння та особистісні ресурси в реальних професійних ситуаціях. Діалогічне мовлення в цьому контексті є показником сформованості комунікативної компетентності, що виявляється в здатності встановлювати контакт, підтримувати професійний діалог і досягати взаєморозуміння.

Діяльнісний підхід зумовлює включення поліцейських в активні форми навчально-тренувальної діяльності (рольові ігри, аналіз кейсів, моделювання професійних ситуацій), у межах яких відбувається формування нових комунікативних стратегій.

Особистісно орієнтований підхід забезпечує врахування індивідуально-психологічних особливостей поліцейських, рівня їх рефлексивності, емоційної регуляції та комунікативного досвіду.

Теоретичною основою формувального експерименту є положення психології спілкування та юридичної психології про те, що професійна комунікація не є спонтанною, а формується в процесі цілеспрямованого навчання та психологічного супроводження.

Діалогічне мовлення є центральним механізмом професійної взаємодії поліцейського, що забезпечує реалізацію таких функцій, як встановлення контакту, регулювання поведінки співрозмовника, профілактика конфліктів і формування довіри. Водночас недостатній розвиток діалогічного мовлення зумовлює виникнення комунікативних бар'єрів, формалізованого стилю спілкування та зниження ефективності професійної діяльності.

Результати емпіричного дослідження засвідчили, що в більшості респондентів домінує середній рівень розвитку окремих компонентів комунікативної компетентності, що підтверджує необхідність формувального втручання, спрямованого на розвиток емоційної гнучкості, рефлексивності та вербальної адаптивності.

Метою формувального експерименту є розвиток вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського шляхом цілеспрямованого формування діалогічного мовлення, зниження комунікативних бар'єрів і підвищення ефективності професійної взаємодії.

Для досягнення поставленої мети було визначено такі завдання формувального експерименту:

- розвиток навичок діалогічного мовлення в умовах професійної взаємодії;
- формування здатності до емоційної саморегуляції в процесі спілкування;
- підвищення рівня рефлексивності й усвідомлення власних комунікативних стратегій;
- зниження рівня емоційних і психологічних бар'єрів у професійному спілкуванні.

Гіпотеза формувального експерименту полягає в припущенні, що рівень комунікативної компетентності поліцейського, зокрема рівень діалогічного мовлення, суттєво підвищиться за умови впровадження спеціально розробленої програми психологічного впливу, яка поєднує тренінгові, рольові та рефлексивні методи роботи.

Організація формувального експерименту ґрунтується на таких принципах:

- *науковості*, що передбачає використання валідних методик і теоретично обґрунтованих підходів;
- *системності й послідовності*, які забезпечують поетапний розвиток комунікативних навичок;
- *активності учасників*, що реалізують через інтерактивні форми роботи;
- *професійної спрямованості*, яка забезпечує відповідність змісту вправ реальним службовим ситуаціям;
- *рефлексивності*, що сприяє усвідомленню та корекції власної комунікативної поведінки.

Формувальний експеримент передбачає декілька взаємопов'язаних етапів:

- 1) підготовчий, що охоплює аналіз результатів констатувального дослідження та визначення напрямів впливу;
- 2) формувальний, у межах якого проводять тренінгові заняття, рольові ігри та вправи, спрямовані на розвиток діалогічного мовлення;
- 3) контрольний, що передбачає повторне діагностування та оцінювання ефективності формувального впливу.

Отже, концептуальні засади формувального експерименту визначають теоретичні, методологічні й організаційні основи цілеспрямованого розвитку комунікативної компетентності поліцейського. Реалізація цих засад у практичній діяльності зумовлює необхідність розроблення конкретних методичних рекомендацій та програми психологічного супроводу. З метою подолання негативних явищ, виявлених під час діагностування на попередніх етапах дослідження, ми розробили та реалізували тренінг «Підвищення комунікативної компетентності», програму якого подано в додатках.

Тренінг з підвищення комунікативної компетентності – це сучасне дослідження спілкування та створення ефективних способів взаємодії. Оскільки спілкування є складним явищем, яке полягає не тільки в переданні інформації, тренінг дає змогу відобразити всю багатоплановість цього процесу, опанувати техніки активного слухання та вербальних навичок ведення діалогу, розширити репертуар комунікативної поведінки, уникати типових бар'єрів і конфліктних ситуацій у спілкуванні.

Узагальнюючи, слід зазначити, що формування вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського необхідно здійснювати як в освітньому, так і позаосвітньому процесі через використання різних методів, серед яких важливе місце посідають інтерактивні форми навчання – ділові ігри і тренінги. Застосування тренінгових технологій у системі психологічного забезпечення поліцейських вбачається універсальним інструментом, спрямованим на підвищення рівня ефективності їх комунікативної компетентності. Розроблено Програму комунікативної підготовки до поведінки

в конфліктних ситуаціях професійної діяльності поліцейського, що передбачала декілька складових, вона пройшла апробацію та засвідчила очікувану ефективність.

Висновки до розділу 3

1. Окреслено напрями оптимізування вербального компонента комунікативної компетентності в системі психологічної підготовки поліцейських. Обґрунтовано, що задля формування вербального компонента комунікативної компетентності в професійній діяльності поліцейських постає необхідність у впровадженні спеціальних програм, які спрямовані на формування необхідних професійних компетенцій та особистісних характеристик та мають охоплювати комплекс організаційних, методичних, просвітницьких, психопрофілактичних, практичних, психологічних заходів. Розроблено методичні рекомендації з удосконалення вербального компонента комунікативної компетентності в освітньому процесі.

2. Формування вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського необхідно здійснювати як в освітньому, так і позаосвітньому процесі через використання різних методів, серед яких важливе місце посідають інтерактивні форми навчання – ділові ігри і тренінги. Застосування тренінгових технологій у системі психологічної підготовки поліцейських вбачається універсальним інструментом, спрямованим на підвищення рівня ефективності їх комунікативної компетентності. Окремі елементи тренінгу можуть бути використані в межах психологічної діагностики поліцейських, під час здійснення заходів психологічного супроводження службової діяльності. Розроблено тренінгову програму, яка спрямована на розвиток вербального компонента комунікативної компетентності в професійній діяльності поліцейського. Тренінг спрямований на розвиток мовленнєвих здібностей, діалогічного мовлення, подолання комунікативних бар'єрів, удосконалення комунікативні навички.

3. Розроблено Програму комунікативної підготовки до поведінки в конфліктних ситуаціях професійної діяльності поліцейського, що пройшла апробацію та засвідчила очікувану ефективність. Структура програми охоплювала п'ять логічно обґрунтованих і послідовних блоків: установчого, когнітивного, комунікативного, регулятивного та поведінково-діяльнісного. Кожен із цих блоків спрямований на розвиток конкретних навичок комунікативної компетентності поліцейських у різних ситуаціях професійної діяльності. Упровадження спеціальних програм з формування вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського є важливим і перспективним напрямом, який може покращити їхню професійну підготовку та сприяти підвищенню ефективності виконання службових обов'язків у складних умовах сьогодення.

ВИСНОВКИ

У дисертації здійснено теоретичне й емпіричне дослідження психологічних особливостей вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського, а також запропоновано систему заходів, що спрямована на оптимізацію процесу формування комунікативної компетентності поліцейського. Зіставлення отриманих результатів на теоретичному й емпіричному етапах дослідження, їх відповідність поставленій меті та завданням є підставою для формулювання таких висновків:

1. Комунікативна компетентність є складноструктурованим феноменом у взаємодії його складових, зв'язків і відношень. Вона визначає ефективність спілкування як процесу взаємодії між людьми, у якому відбувається обмін інформацією, досвідом, уміннями й навичками, результатами праці, нормами та правилами поведінки. Сутність комунікативної компетентності як психологічної категорії виявляється на двох рівнях. Зовнішній (функціональний) рівень відображає володіння стратегіями, тактиками й техніками виконання комунікативних завдань. Внутрішній рівень має особистісно-смісловий характер й охоплює потреби, комунікативні інтенції, готовність і здатність до співпраці, вияви емпатії, здатність до творчої інтелектуальної діяльності та швидкої адаптації до нових умов взаємодії. У структурі комунікативної компетентності виокремлено лінгвістичну, стратегічну, дискурсивну, прагматичну, соціокультурну компетентності, які взаємопов'язані й доповнюють одна одну.

2. Комплексність структури комунікативної компетентності зумовлена її ієрархічною організацією, що охоплює множину різнопланових умінь, які відображають сукупність когнітивних, соціокультурних і мовленнєвих аспектів. Мовлення з позиції психології розглянуто як найвищу психічну функцію людини. Разом із двома основними функціями мови – сигніфікативною (позначення об'єктивно наявних предметів і явищ) й узагальнювальною (слова або вислови згруповують за певними ознаками) визначають також

комунікативну функцію (передання та обмін інформацією). У процесі спілкування важливе значення мають як вербальні (мовні), так і невербальні (немовні) засоби комунікації, які знаходяться в тісній взаємодії та доповнюють один одного. Вербальний компонент у структурі комунікативної компетентності виконує інструментальну функцію, оскільки забезпечує процес і результат взаємообміну інформацією за допомогою мови (усної, письмової, внутрішньої), який відбувається за власними внутрішніми законами, вимагає активної розумової діяльності та ґрунтується на певній системі усталених норм. Вербальні засоби комунікації (мова, мовлення) утворюють знакову систему, найменшою предметно значущою одиницею якої є слово (вислів), поєднане з іншими словами за правилами цієї знакової системи. У своїй комунікативній практиці людина здійснює внутрішнє і зовнішнє мовлення, які становлять певну єдність, що не виключає специфічності кожної із форм мовленнєвої діяльності.

3. Професійна діяльність працівників Національної поліції має виражену комунікативну спрямованість. Результат професійної діяльності поліцейських залежить від ефективної професійної комунікації, тому комунікативна компетентність поліцейського є невіддільною частиною його професіоналізму. Поняття комунікативної компетентності поліцейського визначено як системну характеристику особистості, що формується в процесі професійної підготовки в закладах вищої освіти із специфічними умовами навчання та є її результатом. Попри актуальність, окреслена психолого-педагогічна проблема залишається недостатньо дослідженою як у теорії, так і в практиці фахової підготовки поліцейських. Насамперед це стосується вивчення особливостей вербального компонента, що й актуалізувало необхідність подальших наукових розвідок у цьому напрямі.

4. Емпіричне дослідження сформованості вербального компонента комунікативної компетентності поліцейських курсантів засвідчило, що більшість курсантів володіє українською мовою на середньому (43 %) і високому рівні (27,1 %), що демонструють показники академічної успішності, це важлива умова ефективної комунікації. Водночас майже в третини респондентів виявлено

низький рівень сформованості мовної компетентності, що вказує на недостатню сформованість підґрунтя комунікативної компетентності. Це виявляється у звуженості лексичного запасу, неточному володінні семантикою окремих слів і висловлювань, помилковим використанням граматичних і синтаксичних конструкцій, спрощеності стилістичного оформлення мовленнєвого висловлювання. Також встановлено, що переважна більшість респондентів (63,4 %) мають низький рівень володіння іноземною мовою, що обмежує можливості міжнародної комунікації та засвідчує необхідність додаткового навчання. Результати опитування дали підстави стверджувати, що переважає в спілкуванні англійською мовою мовний (лексичний) бар'єр, тобто нездатність ефективно спілкуватися іноземною мовою внаслідок обмеженого словникового запасу, страху помилитися, нерозуміння контексту. Це ускладнює швидке пригадування потрібних слів, що призводить до пауз, комунікативних бар'єрів, ступору або відмови від діалогу навіть за наявності базових знань.

5. Досліджено й описано змістову структуру діалогічного мовлення курсантів. Найсформованішими в них є такі складники діалогу, як емоції в розмові, тобто вміння управляти власними емоціями, нейтралізувати надмірне емоційне напруження (39,3 % респондентів мають високий рівень сформованості цієї здатності, що пов'язано з високим рівнем емоційно-вольової регуляції). На другому місці – контактна фаза (37,3 %), що полягає у вмінні встановлювати контакт, а також фаза розуміння в діалозі (36,7 %), що передбачає вміння виявити ставлення співрозмовника до теми діалогу й здатність визначити аргументи та факти, які спонукали б його прийняти очікуване рішення. На третьому місці – переконання (27,3 %), що полягає в умінні використовувати вербальні засоби спілкування, щоб не викликати в співрозмовника опору. Переважно це виявляється в умінні посилатися на законодавчі акти, наводити відповідну аргументацію. На четвертому місці – фаза завершення розмови (23,1 %), що потребує вміння підбити підсумки діалогу та повідомити співрозмовнику про свої враження від розмови. На останньому місці – підготовча фаза (19,8 %), тобто вміння планувати діалог із співрозмовником, визначати бажаний результат,

етапи та способи його досягнення, а також фаза управління розмовою (19,8 %), що виявляється в умінні управляти перебігом діалогу й завершити його в потрібний момент.

6. Аргументовано, що високий рівень сформованості діалогічного мовлення є показником високої професійної компетентності поліцейського, що допомагає йому успішно виконувати найскладніші службові завдання. Воно є базовою формою вербальної взаємодії в професійній діяльності поліцейського. На відміну від монологічного, діалогічне мовлення має динамічний характер і забезпечує не лише передання змісту, а й спільне конструювання смислу комунікативної ситуації. Специфіки діалогічне мовлення набуває в діяльності поліцейського в умовах дефіциту часу, підвищеного стресу й асиметрії статусів. Це вимагає високого рівня мовленнєвої гнучкості, рефлексивності та здатності до емоційної саморегуляції. Оскільки ці показники визначають високий рівень володіння певними складниками діалогу, саме їх можна віднести до комунікативної компетентності, що передбачає найвищий рівень розвитку цих рис. Показники середнього, а передусім – низького рівня компонентів діалогу виявляють дефіцитарні ланки вербального компонента й актуалізують необхідність проведення відповідних формувальних впливів.

7. Кореляційний аналіз виявив статистично значущий показник кореляції між середнім балом академічної успішності респондентів з української мови професійного спрямування та показником здатності до конструювання діалогу ($r=0,78$ за $p \leq 0,01$). Водночас кореляція між середнім балом академічної успішності з англійської мови та цим показником характеризується нижнім рівнем статистичної значущості ($r=0,22$ за $p \leq 0,01$). Для інтерпретації значення кореляції застосовано коефіцієнт детермінації (r -квадрат), що відображає ступінь мінливості однієї змінної кореляції, яка обумовлена змінами іншої змінної. Оскільки рівень володіння мовою є інструментальним щодо рівня володіння діалогічним мовленням, коефіцієнт детермінації між середнім балом академічної успішності респондентів з української мови й показником здатності до конструювання діалогу становив відповідно 0,6. Тобто близько 60 %

сформованості здатності до конструювання діалогу зумовлено рівнем сформованості вербального компонента, а 40 % – іншими чинниками (комунікативним, соціально-перцептивним, інтерактивним).

8. Встановлено, що компоненти комунікативної компетентності поліцейських сформовані по-різному. Найменше представлена здатність до володіння англійською мовою (10,6 %), найбільше – мотиваційні орієнтації в міжособистісній взаємодії (78,7 %), що обумовлює високу комунікативну активність респондентів. Загалом переваги стосуються мотиваційних і комунікативних схильностей, а недоліки наявні в структурі соціально-перцептивного компонента комунікативної компетентності, зокрема рефлексивності й здатності до подолання емоційних бар'єрів (22 %). Близько третини респондентів (27,1 % – високий рівень володіння рідною мовою, 29 % – високий рівень діалогічного мовлення) володіє високим рівнем вербальної компетентності. Переважна більшість поліцейських має середній рівень сформованості як вербального компонента, так й інших показників комунікативної компетентності, що забезпечує базову ефективність вербальної взаємодії, водночас зумовлює необхідність їх удосконалення.

8. За результатами опитування науково-педагогічних працівників визначено основні перешкоди для формування вербального компонента комунікативної компетентності курсантів в освітньому процесі. Встановлено, що його формування неможливе виключно шляхом теоретичного ознайомлення з мовними нормами, оскільки ця компетентність передбачає: вільне володіння українською мовою в професійному середовищі; здатність аргументовано висловлювати правову позицію; уміння ефективно комунікувати в офіційних, публічних і процесуальних ситуаціях. Реалізація спеціальних компетентностей, які передбачають використання мови професійного спрямування, безпосередньо залежить від достатнього обсягу навчального часу, відведеного на професійну мовну та мовленнєву підготовку. Водночас чинний типовий навчальний план не передбачає достатньої кількості годин для відпрацювання усного професійного мовлення з відповідних навчальних дисциплін, що унеможливорює повноцінне

досягнення зазначених результатів навчання. Формування навичок публічного виступу, професійного діалогу, аргументації та контраргументації потребує системної практичної роботи, яку неможливо реалізувати в умовах обмеженого аудиторного часу. Розроблено відповідні методичні рекомендації з удосконалення вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського в освітньому процесі.

9. Аргументовано, що формування вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського слід здійснювати як в освітньому, так і позаосвітньому процесі через використання різних методів, серед яких важливе місце посідають інтерактивні форми навчання. Застосування тренінгових технологій у системі психологічної підготовки поліцейських вбачається універсальним інструментом, спрямованим на підвищення рівня ефективності їхньої комунікативної компетентності. Розроблено й апробовано Програму тренінгу підвищення комунікативної компетентності та Програму комунікативної підготовки до поведінки в конфліктних ситуаціях професійної діяльності поліцейського. Доведено, що поєднання освітньої та позаосвітньої складових формування вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського є дієвим інструментом забезпечення його ефективності. Упровадження спеціальних програм з формування вербального компонента комунікативної компетентності поліцейського в систему професійної підготовки є важливим і перспективним напрямом підвищення ефективності виконання службових обов'язків у складних умовах сьогодення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Курило О. Й., Розман І. І. Вербальні та невербальні аспекти культури спілкування. *Молодий вчений*. 2027. № 4.3 (44.3). С. 114–118.
2. Максименко С. Д., Заброцький М. М. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування) : навч. посіб. Київ : Главник, 2005. 112 с.
3. Корніяка О. Мистецтво гречності. Київ : Либідь, 1995. 95 с.
4. Кайдалова Л. Г. Психологія спілкування : навч. посіб. 2-ге вид., переробл. і доповн. Харків : НФаУ, 2018. 140 с.
5. Бутенко Н. Ю. Комунікативна майстерність викладача : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2005. 329 с.
6. Шинкаренко І. О. Особливості соціально-перцептивної регуляції професійного спілкування працівника ОВС : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. Харків, 2005. 24 с.
7. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування : навч.-метод. посіб. Луганськ : ДЗ ЛНУ ім. Тараса Шевченка, 2013. 299 с.
8. Радомський І. П. Професійне спілкування в юридичній діяльності. *Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»*. Серія «Філософія. Психологія. Педагогіка». 2006. № 2 (17). С. 30–134. URL: http://novyn.kpi.ua/2006-2/07_Radonskii
9. Улунова Г. Є. Психологія розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.07. Київ, 2020. 48 с.
10. Словник іншомовних слів / уклад.: С. М. Морозов, Л. М. Шкарапута. Київ : Наук. думка, 2002. 680 с.
11. Яшенкова О. В. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. Київ : Академія, 2010. 312 с.
12. Лавриченко Н. М. Педагогіка соціалізації: європейські абрисы : монографія. Київ : ВіРА ІНСАЙТ, 2000. 444 с.

13. Бех І. Д. Виховання особистості : у 2 кн. Київ : Либідь, 2003. Кн. 1 : Особистісно орієнтований підхід: теоретико-технологічні засади. 280 с.
14. Бібік Н. Переваги і ризики запровадження компетентнісного підходу в освіті. *Український педагогічний журнал*. 2015. № 1. С. 47–58.
15. Пометун О. І. Дискусія українських педагогів навколо питань запровадження компетентнісного підходу в українській освіті. *Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий підхід та українські перспективи* / під заг. ред. О. В. Овчарук. Київ : КІС, 2004. С. 66–72.
16. Овчарук О. В. Розвиток компетентнісного підходу: стратегічні орієнтири міжнародної спільноти. *Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий підхід та українські перспективи* / під заг. ред. О. В. Овчарук. Київ : КІС, 2004. С. 15–24.
17. Hoffmann T. The meanings of competency. *Journal of European Industrial Training*. 1999. Vol. 23. Issue 6. P. 275–285.
18. Ткаченко В. Комунікативна компетентність особистості і спілкування в сучасному світі: філософсько-освітній аспект. *Директор школи, ліцею, гімназії*. 2013. № 3. С. 37–41.
19. Gumperz J. Communicative Comptence Revisisted. *Meaning, Form and Use in Context: Linguistic Applications*. Cambridge : University. Press, 1984. P. 278–289.
20. Gamperz J., Hymes D. Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication. New York : Holt, Rinehart, Winston, 1972. 598 p.
21. Гончаренко-Закревська Н. Формування комунікативної компетентності студентської молоді в освітньому середовищі університету. *Молодь і ринок*. 2017. № 7. С. 98–102. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mir_2017_7_20
22. Павленко О. О. Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти : автореф. дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04. Київ, 2005. 43 с.

23. Козак С. Формування іншомовної комунікативної компетенції майбутніх фахівців морського флоту : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Одеса, 2001. 270 с.
24. Калмикова Л. О. Феномени «компетенція» і «компетентність» у психолого-педагогічній науці і вищій педагогічній освіті. *Початкова школа*. 2016. № 12. С. 37–42.
25. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий підхід та українські перспективи / під заг. ред. О. В. Овчарук. Київ : КІС, 2004. 112 с.
26. Wiemann J. M. Explication and test of a model of communicative competence. *Human Communication Research*. 1977. No. 3. P. 195–213.
27. Aliksieienko T., Pivnenko Y., Apalat H., Mohilevska V., Androshchuk I. Research activity as a technology of activation of cognitive activity of students of higher education institutions. *Systematic Reviews in Pharmacy*. 2020. No. 11 (9). P. 474–477. URL: <https://www.sysrevpharm.org/fulltext/196-1602485896.pdf?1606581764>
28. Biletska O., Kuchai T., Kravtsova T., Bidyuk N., Tretko V., Kuchai O. The Use of the Activity Approach in Teaching Foreign Languages in Higher Education Institutions. *Revista Romaneasca pentru Educatie ultidimensionala*. 2021. No. 13 (2). P. 243–267. URL: <https://lumenpublishing.com/journals/index.php/rrem/article/view/3353>
29. Галицька М. Складові комунікативної компетентності студентів вищих навчальних закладів. *Освітологічний дискурс*. 2015. № 2 (10). URL: <http://oaji.net/articles/2016/2923-1456731608.pdf>
30. Бучинська Т. В., Шумська С. Є. Формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів засобом соціально-психологічного тренінгу. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Znpkhist_2012_5_7 21.10.2020
31. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник. Київ : Академія, 2004. 344 с.

32. Галіяш Н. Б., Бількевич Н. А., Петренко Н. В. Формування комунікативної компетентності як фундаментальної складової професії лікаря. *Медична освіта*. 2019. № 2. С. 67–74. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mosv_2019_2_15
33. Павленко О. О. Професійна взаємодія у процесі підготовки фахівців зовнішньокомерційної діяльності. *Педагогіка вищої та середньої школи*. ДВНЗ «Криворізький національний університет». 2014. Вип. 41. С. 249–254.
34. Мамчур Л. І. Реалізація принципу перспективності й наступності у процесі формування комунікативної компетентності учнів початкової та основної школи. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Педагогічні науки»*. 2011. № 15 (226). С. 18–25.
35. Караман С. Реалізація стратегії співдіяльності у професійній мовленнєвій підготовці вчителя-словесника. *Сучасні стратегії університетської освіти: якісний вимір* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 28–29 берез. 2012 р.). Київ : Київ. ун-т ім. Б. Грінченка, 2012. С. 338–341.
36. Руденко Л., Боровик Л. Методичні аспекти навчання майбутніх фахівців соціального захисту професійної комунікації у конфліктних ситуаціях. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія «Педагогічні науки»*. 2022. № 28 (1). С. 134–147. URL: <https://periodica.nadpsu.edu.ua/index.php/pedzbirnyk/article/view/982/941>
37. Андрощук І. Комунікативна компетентність як важливий засіб ефективної взаємодії учасників освітнього процесу. *Молодь і ринок*. 2022. № 3–4. С. 34–38. URL: <http://mir.dspu.edu.ua/article/view/259914/256300>
38. Ашиток Н. Формування комунікативної компетентності соціальних працівників у процесі професійної соціалізації. *Молодь і ринок*. 2017. № 3. С. 6–10. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mir_2017_3_3
39. Onishchuk I., Bidyuk N., Doroshenko T., Zastelo O., Kokhanovska E., Yatsiv S., Ishchuk N. Foreign Language Education in Eastern Europe in the Historical and Postmodern Discourse. *Postmodern Openings*. 2021. Vol. 12. No. 1. URL: https://lumenpublishing.com/journals/index.php/po/issue/view/12_1sp1_2021

40. Боровець О. В. Формування комунікативної компетентності майбутніх педагогів у процесі професійної підготовки. *Інноватика у вихованні*. 2016. Вип. 4. С. 82–89. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inuv_2016_4_11
41. Волкова Н. П. Формування комунікативної компетентності магістрантів педагогіки вищої школи у процесі професійної підготовки. *Збірник наукових праць Херсонського державного університету. Серія «Педагогічні науки»*. 2016. Вип. 70 (2). URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/znppn_2016_70\(2\)__7](http://nbuv.gov.ua/UJRN/znppn_2016_70(2)__7)
42. Дейниченко Л. М. Формування комунікативної компетентності майбутніх психологів засобами соціально-психологічного тренінгу. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»*. 2017. Вип. 4 (2). С. 20–25. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2017_4\(2\)__5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2017_4(2)__5)
43. Дудник Н. Формування комунікативної компетентності керівника загальноосвітнього навчального закладу засобами соціально-психологічного тренінгу. *Психолого-педагогічні проблеми сільської школи*. 2013. № 46. С. 187–192. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ppps_2013_46_32
44. Кудерміна О. І. Психологічні особливості професійного спілкування суб'єктів правоохоронної діяльності. *Проблеми сучасної психології*. 2019. № 12. С. 538–547. DOI: <https://doi.org/10.32626/2227-6246.2011-12%p>
45. Литвин В. В. Комунікація поліцейського патрульної поліції. *Юридична психологія*. 2019. № 2 (25). С. 93–99. DOI: <https://doi.org/10.33270/03192502.93.6>
46. Лузан Л. О. Формування комунікативної компетентності керівника освіти в процесі професійного розвитку. *Проблеми інженерно-педагогічної освіти*. 2018. № 58. С. 135–142. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pipo_2018_58_19
47. Любчак Л. В. Формування комунікативної компетентності майбутнього педагога у процесі вивчення курсу «Основи педагогічної майстерності». *Витоки педагогічної майстерності. Серія «Педагогічні науки»*. 2011. Вип. 8 (2). URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vpm_2011_8\(2\)__35](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vpm_2011_8(2)__35)

48. Охріменко І., Мартенко О. Психологічні детермінанти формування іміджу поліцейського. *Юридична психологія*. 2021. № 2 (29). С. 20–28. DOI: <https://doi.org/10.33270/03212902.20>
49. Москаленко А. Формування комунікативної компетентності управлінців навчальних закладів: антропологічний підхід. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Педагогіка»*. 2015. Вип. 2. С. 56–60. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vknutshp_2015_2_15
50. Олійник Г. М. Комунікативна компетентність як складова професійної компетентності соціального педагога. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/5529/1/pdf>
51. Панасенко Е. Формування комунікативної толерантності у майбутніх практичних психологів: теоретико-прикладний аспект. *Професіоналізм педагога: теоретичні й методичні аспекти*. 2019. Вип. 10. С. 127–140. URL: <http://nbuv.gov.ua/UJRN/prptma>
52. Піковець Н. Формування комунікативної компетентності майбутніх педагогів засобами соціально-психологічного тренінгу. *Проблеми підготовки сучасного вчителя*. 2011. № 4 (2). URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ppsv_2011_4\(2\)](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ppsv_2011_4(2))
53. Корніяка О. М. Розвиток комунікативної компетентності фахівця: традиції та інновації. *Психолінгвістика*. 2012. Вип. 11. С. 55–66. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/psling_2012_11_8
54. Барановська Л. В., Саражинська І. А. Формування професійно-мовленнєвої компетенції майбутніх фахівців правоохоронної сфери. *Мовні концептуальні проблеми української лінгвістики*. 2008. Вип. 24. Ч. 1. С. 45–50.
55. Білоножко А. В. Соціально-психологічні чинники становлення комунікативної культури майбутнього юриста в процесі професійної підготовки : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. Київ, 2008. 27 с.
56. Бовдир О. С. Розвиток комунікативної культури майбутніх юристів як основа професіоналізму. *Педагогічний альманах*. 2014. Вип. 24. С. 96–100. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pedalm_2014_24_17

57. Гіренко С. П., Червоний П. Д. Формування комунікативної культури операторів поліції «102» на етапі післядипломної освіти. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2017. Вип. 52. С. 446–455. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pfto_2017_52_59
58. Короткова Ю. Формування комунікативної компетентності майбутніх юристів на заняттях з української мови. *Неперервна професійна освіта: теорія і практика*. 2018. Вип. 3–4. С. 84–88. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/NPO_2018_3-4_15
59. Кудлай А. О. Формування комунікативної компетентності майбутніх офіцерів поліції у процесі вивчення курсу «Безпека життєдіяльності та охорона праці». *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія «Педагогічні науки»*. 2018. № 1. С. 138–147. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znprnadpcpn_2018_1_13
60. Пономаренко В. В., Кузьміна В. Ю., Турянський Г. Д. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх адвокатів. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»*. 2016. Вип. 1 (2). С. 127–131. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2016_1\(2\)_25](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2016_1(2)_25)
61. Рівчаченко О. А. Формування комунікативної толерантності в поліцейських Національної поліції України за допомогою інтерактивних засобів навчання. *Юридична психологія*. 2019. № 2. С. 109–116.
62. Розов В. І. Комунікативна підготовка співробітників правоохоронних органів : навч. посіб. Київ : Центр учб. літ., 2020. 160 с.
63. Семеног О. М., Насіленко Л. А. Професійна комунікативна підготовка майбутніх юристів: теорія і практика : монографія. Суми : СумДПУ ім. А. С. Макаренка, 2015. 324 с.
64. Сидорова О. Ю. Формування комунікативної компетенції студентів правничих факультетів у вищій школі. *Мовні і концептуальні картини світу*. 2014. Вип. 50 (2). URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mikks_2014_50\(2\)_54](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mikks_2014_50(2)_54)
65. Ценко М. Б. Формування комунікативної компетентності майбутніх юристів. *Вісник Національного університету «Юридична академія України імені*

Ярослава Мудрого». Серія «Філософія, філософія права, політологія, соціологія». 2014. № 4 (23). С. 41–50.

66. Калита О. П. Формування комунікативної компетентності майбутніх юристів засобами проектних технологій : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2011. 260 с.

67. Вальфовська Т. Комунікативна компетентність молоді як одна з передумов досягнення життєвої мети. *Шлях освіти*. 2001. № 3. С. 13–16.

68. Данченко Г. Психологічні детермінанти розвитку комунікативної компетентності менеджера освіти шкільного рівня : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2002. 207 с.

69. Грабар Н. Комунікативна компетентність бібліотекаря в процесі проведення ігрових заходів. *Вісник Харківської державної академії культури*. 2010. Вип. 29. С. 80–85.

70. Кочина Л. До визначення поняття «професійна комунікативна компетентність». *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2013. № 3. С. 76–82.

71. Карамушка Т. Концепти «компетентність особистості» та «інтраперсональний конфлікт»: соціально-психологічний аспект. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2017. № 3 (44). Т. 2. С. 50–57.

72. Бутенко Н. Комунікативні процеси у навчанні : підручник. Київ : КНЕУ, 2004. 384 с.

73. Добротвор О. Комунікативна компетентність як предмет наукового дослідження. *Педагогічний процес: теорія і практика*. 2013. Вип. 3. С. 56–62.

74. Грузіна І. Комунікативна компетентність у професійній діяльності. *Управління розвитком*. 2014. № 12. С. 108–109.

75. Корніяка О. Комунікативні чинники професійного самоздійснення викладача вищої школи. *Psycholinguistics*. 2018. Vol. 23. Issue 1. С. 139–159.

76. Лахтадир О. В. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців з фізичної культури і спорту : дис. ... канд. пед. наук : 19.00.07. Київ, 2017. 261 с.

77. Березка С., Кузнецова А. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх практичних психологів засобами тренінгової діяльності. *Гуманізація навчально-виховного процесу*. 2020. № 1 (99). С. 343–348.
78. 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.
79. Васьківська Г. О., Косянчук С. В. Формування ціннісно-сміслових орієнтацій учнів старшої школи засобами змісту сучасного підручника. *Проблеми сучасного підручника*. 2011. Вип. 11. С. 107–120.
80. Стежко С. О., Кондратенко Н. Ю. Теоретичні аспекти формування комунікативної компетентності майбутніх юристів. *Часопис Київського університету права*. 2024. № 3. С. 40–44. DOI: <https://doi.org/10.36695/2219-5521.3.2024.3>
81. Wilson S., Sabee C. Explicating Communicative Competence as a Theoretical Term : Handbook of Communication and Social Interaction Skills. Erlbaum, 2003. 154 p.
82. Bachman L., Palmer A. Language Assessment in Practice. Oxford : Oxford University Press, 2010. 288 p.
83. Savignon S. J. Communicative Language Teaching: Linguistic Theory and Classroom Practice, Interpreting Communicative Language Teaching. Yale University Press, 2002. 27 p.
84. Adler A. The Individual Psychology of Alfred Adler: a Systematic Presentation in Selections from His Writings : Basic Books. New York, 1956. 503 p.
85. Kettell R. Psychometric theory and the assessment of communication skills. *British Journal of Educational Psychology*. 2001. No. 71 (2). P. 241–255.
86. Thurstone L. L. The vectors of mind: Multiple-factor analysis for the isolation of primary traits. *Journal of Psychology*. 1937. No. 3 (6). P. 105–126.
87. Maslow A. H. Motivation and personality. 2nd ed. New York : Harper & Row, 1970. p. URL : <https://www.holybooks.com/wp-content/uploads/Motivation-and-Personality-Maslow.pdf>

88. Rogers C. R. Client-centered therapy: Its current practice, implications, and theory. London : Constable. 1951. p. 576
89. Knepp M. L., Miller Y. R. Handbook of Interpersonal communication. N. Delhi, 1985. 768 p.
90. Roloff M. Understanding interpersonal communication: Making choices in changing times. Wadsworth ; Cengage Learning, 2010. 540 p.
91. Казміренко Л. І., Кудерміна О. І., Мойсєєва О. Є. Психологія : навч. посіб. Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2015. 243 с.
92. Мусаєва Р. Ш., Феценко О. В. Специфіка дружнього спілкування в англomовному професійному середовищі: дискурсологічний аналіз. *Закарпатські філологічні студії*. 2021. Вип. 17. С. 149–153.
93. Common European Frame Work of Reference for Language: Learning, Teaching, Assessment. URL: <https://rm.coe.int/common-european-framework-of-reference-for-languages-learning-teaching/16809ea0d4>
94. McCroskey J. C. Communication Competence and Performance: A Research and Pedagogical Perspective. *Communication Education*. 1982. No. 31. P. 42–54.
95. Черевко В. П. Формування комунікативної компетентності менеджера у процесі професійної підготовки : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2001. 27 с.
96. Низовець-Кропта О. А. Структурно-змістові характеристики образу комунікативно-компетентного психолога. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія «Психологічні науки»*. 2015. № 128. С. 191–96.
97. Кадолба Т., Шаповал І. М. Комунікативна компетентність як професійно-важлива якість особистості психолога. *Психологічне здоров'я особистості в умовах пандемії: діагностика, консультування, терапія* : зб. наук. робіт студентів, молодих учених і фахівців-практиків. Кривий Ріг, 2021. С. 57–63.

98. Заушнікова М. Психологічні умови формування комунікативної компетентності майбутнього логопеда : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2021. 249 с.

99. Пономаренко Т. І. Психологічні чинники розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів у медійному просторі : дис. ... д-ра філософії : 053 «Психологія». Київ, 2022. 281 с.

100. Пономаренко Т. І. Особливості комунікативної медіакомпетентності сучасних психологів-студентів і практиків. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія «Психологічні науки»*. 2020. № 12 (57). С. 90–100.

101. Завінченко Н. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога закладів освіти : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2003. 20 с.

102. Корніяка О. М. Особливості розвитку комунікативної компетентності фахівців на різних етапах їх професійного становлення. *Психолінгвістика*. 2011. № 8. С. 33–45.

103. Кадолба Т. С. Психологічний супровід розвитку комунікативної компетентності у студентів закладів вищої освіти : магістерська робота. Кривий Ріг, 2021. 83 с.

104. Hymes D. On Communicative Competence. *Sociolinguistics*. Harmondsworth, 1972. P. 269–293.

105. Spitzberg B. H., Cupach W. R. Interpersonal communication competence. Beverly Hills, CA : Sage, 1984. 456 p.

106. Жирун О. А. Педагогічна комунікація в аспекті професійної ідентичності. *Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»*. Серія «Філософія. Психологія. Педагогіка». 2010. № 1. С. 100–104.

107. Ляшенко І. В. Компонентний аналіз комунікативної компетенції майбутніх юристів. *Вісник Національної академії Державної прикордонної*

служби України. Серія «Педагогічні науки». 2014. № 1. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/231769651.pdf>

108. Кравченко-Дзондза О. Е. Формування комунікативної компетентності майбутніх учителів початкових класів у процесі фахової підготовки : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Дрогобич, 2015. 188 с. URL: https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/42636/Kravchenko_Dzondza_dis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

109. Матохнюк Л. О., Гальчевська Н. А. Рефлексія як системоутворювальний механізм безперервного професійного розвитку педагога. *Габітус*. 2022. Вип. 38. С. 20–24.

110. Власенко О. О. Роль мовлення та професійно-мовленнєвої компетентності у комунікаційному процесі управління організацією. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2022. Вип. 1. С. 153–157.

111. Юсеф Ю. В. Теоретичні засади формування комунікативної компетентності майбутніх лікарів. *Педагогічний процес: теорія і практика*. 2013. Вип. 3. С. 187–194. URL: <http://nbuv.gov.ua/UJRN/pptp.2013.3.22>

112. Никитюк Б. Структурно-компонентна модель розвитку комунікативної компетентності публічного службовця. *Науковий вісник Вінницької академії безперервної освіти. Серія «Екологія. Публічне управління та адміністрування»*. 2024. Вип. 2. С. 128–135.

113. Абрамович С. Д., Чікарькова М. Ю. Мовленнєва комунікація : підручник. Київ : Дмитро Бураго, 2013. 464 с.

114. Павелків Р. В. Загальна психологія : підручник. Київ : Кондор, 2009. 576 с.

115. Карнегі Д. Як заводити друзів і здійснювати вплив на людей. Київ : Наук. думка, 1989. 240 с.

116. Семенюк О. А., Паращук В. Ю. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. Київ : Академія, 2010. 240 с.

117. Yevdokimova O., Ostapovich V., Barko V. Psychological Profile of Successful Criminal Police Officer. *International Journal of Applied Exercise*

Physiology. 2020. Vol. 9. No. 3. P. 120–133. URL: <http://ijaep.com/Journal/755-Article%20File-2408-1-2-20200104.pdf>

118. 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.

119. Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських : наказ МВС України від 9 листоп. 2016 р. № 1179. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16#Text>

120. Цільмак О. М. Складові комунікативної компетентності слідчих органів досудового розслідування Національної поліції України. *Причорноморські психологічні студії*. 2017. № 2. С. 90–94. URL: https://pps.nuoua.od.ua/archive/v2_2017/19.pdf

121. Цільмак О., Лефтеров В. Дисциплінованість як інтегральна професійно-психологічна риса поліцейського. *Ūridična psihologiâ*. 2020. No. 1 (26). С. 55–61. URL: <https://philosophy.naiau.kiev.ua/index.php/psychped/article/view/1265/1267>

122. Inzunza M. European police recruits' views on ideal personal characteristics of a police officer. *Policing & Society*. 2019. No. 30 (1). P. 1–20. DOI: 10.1080/10439463.2019.1685514

123. Barko V., Okhrimenko I., Medvediev V., Vagina O., Okhrimenko S. Professional Psychological Profile of a Modern Patrol Officer as the Basis of Efficient Official Activities. *Postmodern Openings*. 2020. No. 11 (3). P. 1–19. URL: <https://lumenpublishing.com/journals/index.php/po/article/view/2922/2514>

124. Козубенко І. В. Вплив ефективної комунікації на професійну діяльність поліцейського. *Наукові праці «Одеська юридична академія»*. 2024. Т. XXXIV. С. 67–73. DOI: <https://doi.org/10.32782/npnuola.v34.2024.7>

125. Козубенко І. В. Формування комунікативної компетентності правоохоронця як складова професійної підготовки. *Проблеми психології діяльності в особливих умовах* : матеріали IV Всеукр. наук.-практ. конф. з

міжнар. участю. (Черкаси, 21-22 квіт. 2026 р.). Черкаси : Нац. унів-т цив. захисту, 2026. С. 57–59.

126. Козубенко І. В. Особливості і перспективи комунікативної взаємодії поліції і населення. *Актуальні питання розвитку комунікації в професійній діяльності правоохоронних органів: виклики XXI століття* : матеріали III міжвуз. наук.-практ. конф. (Одеса, 24 квіт. 2023 р.). Одеса : Одес. держ. ун-т внутр. справ, 2023. С. 119–122.

127. Козубенко І. В. Роль комунікативної компетентності в ефективній діяльності поліцейського. *Габітус*. 2026. Вип. 85. С. 327–331. DOI: <https://doi.org/10.32782/hbts.85.53>

128. Коновалова В. О., Шепітько В. Ю. Юридична психологія. Академічний курс : підруч. для студ. юрид. спец. вищ. навч. закл. Київ : Ін Юре, 2004. 424 с.

129. 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 міжвідом. наук.-практ. круглого столу (Київ, 23 квіт. 2020 р.). Київ, 2020. С. 55–57.

130. Про Національну поліцію : Закон України від 2 лип. 2015 р. № 580-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2015. № 40–41. С. 379.

131. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности : учеб. пособие. / под общ. ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. СПб., 2003. 448 с.

132. Шевенко А. М. Методичне забезпечення відбору учнівської молоді до вищих навчальних закладів педагогічного профілю : метод. рек. Київ, 2016. 157 с.

133. Психологу для роботи. Діагностичні методики : збірник / уклад.: М. Лемак, В. Петрище. Ужгород, 2012. 616 с.

134. Пляка Л. В., Огарь С. В. Психодіагностичний комплекс з вивчення особистості студента : практ. посіб. Харків : НФаУ, 2016. 124 с.

135. Савченко О. В. Рефлексивна компетентність: методи та процедури діагностики : монографія. Херсон : Вишемирський В. С., 2016. 596 с.
136. Яцюк М. Емоційний інтелект особистості (на хвилі Нової української школи) : навч.-метод. посіб. Вінниця : Діло, 2019. 105 с.
137. Смелікова В. Б. Підготовка майбутніх судноводіїв до професійно орієнтованого спілкування засобами кейс-технологій : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Херсон, 2017. 258 с.
138. Шинкаренко І. В. Психологічні аспекти комунікативної компетентності поліцейських. *Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ*. 2021. № 3. С. 120–128.
139. American Psychological Association. Working with Veterans and Military Families. APA Guidelines, 2020. 35 p.
140. Goleman D. Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. New York : Bantam Books, 2006. 249 p.
141. 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
142. Федосова Г. Соціально-психологічні умови подолання комунікативних бар'єрів студентської молоді : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. Київ, 2007. 20 с.
143. Kozubenko I. Communication barriers and ways to overcome them. *Наукові записки Міжнародного гуманітарного університету*. 2022. Вип. 36. С. 195–199.
144. Романенко О. В. Формування навичок медіації в майбутніх правоохоронців. *Юридична психологія*. 2022. № 2 (31). С. 106–112. DOI: <https://doi.org/10.33270/03223102.106>
145. Argyle M. The Psychology of Interpersonal Behaviour. London : Penguin Books, 1994. 325 p.
146. Бойко В. В. Психологія емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні. Київ : КНТ, 2008. 288 с.

147. Крашеннікова Т. В. Комунікативна компетенція працівника Національної поліції : навч. посіб. Дніпро : Адверта, 2017. 104 с.
148. Spitzberg B. H., Cupach W. R. Interpersonal Communication Competence. Beverly Hills : Sage Publications, 1984. 310 p.
149. Бандурка О. М., Бочарова С. П. Юридична психологія : підручник. Харків : Право, 2017. 544 с.
150. Grossman D., Christensen L. On Combat: The Psychology and Physiology of Deadly Conflict in War and in Peace. New York : Warrior Science Publications, 2008. 368 p.
151. Кремень В. Г. Філософія освіти XXI століття. Київ : Знання України, 2003. 432 с.
152. Violanti J. M., Aron F. Sources of police stressors, job attitudes, and psychological distress. *Psychological Reports*. 1995. Vol. 72. P. 899–904.
153. Зязюн І. А. Педагогіка доброчинності: ідеали і реалії. Київ : Либідь, 2000. 312 с.
154. Туринська О. Є. Комунікативна компетентність правоохоронців як умова їх ефективної професійної діяльності. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія «Психологічна»*. 2012. Вип. 1. С. 185–195. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_1_20
155. Яковлева Н. В. Психолого-педагогічні умови подолання комунікативних бар'єрів у процесі вивчення іноземної мови : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2003. 20 с.
156. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : посібник. Київ : Академвидав, 2003. 568 с.
157. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : посібник. Київ : Академвидав, 2003. 448 с.
158. Глазкова І. Я. Компетентність майбутнього вчителя у запобіганні та подоланні педагогічних бар'єрів : монографія. Бердянськ : О. В. Ткачук, 2013. 416 с.

159. Іванова І. А. Комунікативні бар'єри у спілкуванні фахівця сфери обслуговування: шляхи подолання. *Інноваційна педагогіка*. 2023. Вип. 57. Т. 1. С. 199–203. DOI: <https://doi.org/10.32782/26636085/2023/57.1.40>
160. Коваль Л., Войцехівська Н. К. Конфліктний дискурс : структурно-семантичний і комунікативно-прагматичний аспекти / Л. Коваль. Мовознавство. 2018. № 6. С. 70–73. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/MoZn_2018_6_11
161. Енциклопедія освіти / голов. ред. В. Г. Кремень. Київ : Юрінком Інтер, 2008. 1040 с.
162. Психологія : підручник / [Ю. Л. Трофімов, В. В. Рибалка, П. А. Гончарук та ін.] ; за ред. Ю. Л. Трофімова. 3-тє вид., стереотип. Київ : Либідь, 2001. 560 с.
163. Максименко С. Д. Загальна психологія : навч. посіб. Вид. 3-тє, переробл. та доповн. Київ : Центр учб. літ., 2008. 272 с.
164. Walters M. A Guide to Supervisory Training. London : Hotel and Catering Industry Training Board, 1979. 320 p.
165. Holmes L. Understanding Professional Competence: Beyond the Limits of Functional Analysis. URL: <http://www.re-skill.org.uk/relskill/profcomp.htm>
166. Чернова О. Є. Професійна компетентність як особистісна якість працівника оперативних підрозділів ОВС. *Вісник Національного університету оборони України*. 2013. № 4 (35). С. 292–296. URL: <https://dspace.univd.edu.ua/server/api/core/bitstreams/5538d731-f495-45a9-9eaf-a090b5ce68b0/content>
167. Mitchell L. The definition of standards and their assessment. *Competency Based Education and Training*. Sussex : The Falmer Press, 1989. P. 54–64.
168. Mansfield R. Functional Analysis – A Personal Approach. 'Competence and Assessment' (quarterly bulletin of Employment Department's Occupational Standards Branch). 1989. Special Issue 1. P. 5–24.
169. Калінін В. О. Педагогічна технологія «діалог культур» як засіб формування професійної компетентності майбутнього вчителя іноземної мови :

монографія / за заг. ред. О. А. Дубасенюк. Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2007. 276 с.

170. Правила етичної поведінки поліцейських : наказ МВС України від 9 листоп. 2016 р. № 1179. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16#Text>

171. Космеда Т. А. Сучасна педагогічна риторика: теорія, практика, міжпредметні зв'язки : зб. наук. пр. за матеріалами наук. семінару / відп. ред. Т. А. Космеда. Львів : ПАІС, 2007. 268 с.

172. Козубенко І. В. Комунікативна складова професійної діяльності поліцейського. *Юридична психологія*. 2023. № 2 (31). С. 122–129. DOI: <https://doi.org/10.33270/03223102.122>

173. Пономаренко Я.С., Шиліна А.А., Греса Н.В. Чинники психологічної готовності поліцейських до дій у кризових та воєнних ситуаціях. *Наукові записки. Серія: Психологія*. 2025. №3. С. 80–86. <https://doi.org/10.32782/cusu-psy-2025-3-11>

174. Бодальов А. А. Психологія спілкування. Київ : Либідь, 2006. 256 с.

175. Nunez E. Recruiting for emotional-social intelligence (ESI): Enhancing leadership, performance, community trust, and saving lives. *The Journal of California Law Enforcement*. 2015. Vol. 49. No. 3. P. 6–14.

176. Rosenberg M. B. Nonviolent Communication: A Language of Life. 3rd ed. Puddle Dancer Press, 2015. 246 p.

177. Положення про групу посиленої психологічної уваги в органах внутрішніх справ України та навчальних закладах МВС України : наказ МВС України від 28 лип. 2004 р. № 842. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1368-04>

178. Гончарова Н. О. Особливості професійно-психологічної підготовки працівників правоохоронної діяльності. *Психологія і особистість*. 2021. № 2 (20). С. 165–175. DOI: <https://doi.org/10.33989/2226-4078.2022.1.252065>

179. Барко В. І. Психологія управління персоналом органів внутрішніх справ (проактивний підхід) : монографія. Київ : Ніка-Центр, 2003. 448 с.

180. Бойко-Бузиль Ю. Ю. Розвиток навичок прийняття рішень як складова підготовки фахівців сектору безпеки і оборони України. *Наукові перспективи. Серія «Психологія»*. 2024. № 9 (51). С. 1121–1134. DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024_9\(51\)-1221-1134](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024_9(51)-1221-1134)
181. Діденко В. В. Характеристика ключових елементів професійної підготовки працівників Національної поліції України. *Держава та регіони. Серія «Право»*. 2023. № 3 (81). С. 405–410. DOI: <https://doi.org/10.32782/1813-338X2023.3.65>
182. Євсюков О. П. Психологічне прогнозування професійної надійності фахівців діяльності працівників аварійно-рятувальних підрозділів МНС : монографія. Харків : НУЦЗ, 2007. 288 с.
183. Жданова І. В., Макаренко В. П., Мілорадова Н. Е. Професійно-психологічна підготовка працівників слідчих підрозділів : навч. посіб. Харків : Харків. нац. ун-т внутр. справ, 2014. 515 с.
184. Ісаєва І. Ф. Професійна підготовка персоналу Федеральної поліції Німеччини : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Хмельницький, 2021. 294 с.
185. Криволапчук В. О. Напрями вдосконалення нормативного забезпечення психологічної готовності поліцейських Національної поліції України до службової діяльності. *Актуальні проблеми психологічного забезпечення службової діяльності працівників правоохоронних органів* : зб. тез II Міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 28 жовт. 2021 р.). Київ : ДНДІ МВС України, 2021. С. 23–28.
186. Козяр М. М. Теоретичні та методичні засади професійної підготовки особового складу підрозділів з надзвичайних ситуацій : дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04. Київ, 2005. 532 с.
187. Корнєв О. М. Професійно-психологічна підготовка працівників підрозділів швидкого реагування міліції України : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. Київ, 2001. 18 с.
188. Ірхіна С. М. Профорієнтація та професійно-психологічний відбір в органах внутрішніх справ України : навч. посіб. Київ : Друк. МВС, 2007. 91 с.

189. Козяр М. М. Екстремально-професійна підготовка до діяльності у надзвичайних ситуаціях : монографія. Львів : СПОЛОМ, 2004. 376 с.
190. Стасюк В. В. Формування психологічної стійкості у військовослужбовців у період підготовки до виконання бойових завдань [Текст] / Василь Стасюк // Психологія і суспільство. – 2006. – № 4. – С. 92-95. URL: <http://dspace.tneu.edu.ua/handle/316497/30042>
191. Стасюк В. В. Екстремальні умови та їх вплив на індивідуальні особливості військовослужбовців. *Збірник наукових праць Військового гуманітарного інституту Національної академії оборони України*. 2000. Вип. 6. С. 43–49. URL: https://viknu.mil.gov.ua/files/peacekeeper_ppp.pdf
192. Порицький А. В. Особливості саморегуляції психічних станів курсантами в процесі первинної військово-професійної підготовки : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.09. Харків, 2004. 20 с.
193. Семиченко В. А. Пріоритети професійної підготовки: діяльнісний чи особистісний підхід. *Неперервна професійна освіта: проблеми, пошуки, перспективи*. Київ : Знання, 2000. С. 176–203.
194. Кузьменко І. Г. Організаційно-правові засади професійної підготовки управлінських кадрів поліції в країнах ЄС : дис. ... д-ра філософії : 081 «Право». Київ, 2021. 241 с.
195. Логачов М. Г. Психологічна підготовка особового складу спеціальних підрозділів ОВС до дій в екстремальних ситуація : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. Харків, 2001. 16 с.
196. Тімченко О. В. Шляхи формування психологічної готовності до професійної діяльності у персоналу Національної поліції України. *Вісник Національного університету оборони України*. 2020. № 3 (56). С. 112–118.
197. Макарова О. П. Застосування активних методів навчання у процесі підготовки майбутніх працівників поліції. *Харківський національний університет внутрішніх справ: 20 років у статусі національного* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (Харків, 2 берез. 2021 р.). Харків : ХНУВС, 2021. С. 257–268.

198. Стасюк В. В. Характеристика основних форм та методів морально психологічної підготовки особового складу в умовах стрес-факторів сучасного бою. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2004. № 28. Ч. 2. С. 108–113.

199. Стасюк В. В. Напрями психологічної допомоги військовослужбовцям у бойовому та постбойовому періодах. *Збірник наукових праць Військового гуманітарного інституту Національної академії оборони України*. 2003. Вип. 5. С. 69–74. URL: <http://dspace.tneu.edu.ua/handle/316497/30009>

200. Волюйко О. М. Психологічна готовність до інноваційної діяльності та індивідуально-стильова саморегуляція поліцейських. *Право і безпека*. 2018. № 3. С. 51–56. DOI: 10.32631/pb.2018.3.07

201. Алексєєнко Н. В. Взаємозв'язки психологічної готовності до інноваційної діяльності з факторами прийняття рішень поліцейськими: гендерний аспект дослідження. *Юридична психологія*. 2021. Т. 32 (71). № 2. С. 111–122. DOI: <https://doi.org/10.32838/2709-3093/2021.2/32>

202. Откидач В. В., Темнохуд В. А., Джура С. Г. Застосування ризику для оцінки правильності прийняття рішення. *Проблеми експлуатації обладнання шахтних стаціонарних установок*. 2003. Вип. 97. С. 53–55.

203. Большакова А. М. Фрустраційна толерантність як складова психологічної готовності пожежників до професійної діяльності в екстремальних умовах : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.09. Харків, 2000. 20 с.

204. Пономаренко Я. С. Психолого-педагогічні передумови формування готовності поліцейських до інноваційної діяльності. *Психологічні та педагогічні проблеми професійної освіти та патріотичного виховання персоналу системи МВС України* : тези доп. Всеукр. наук.-практ. конф. (Харків, 5 квіт. 2019 р.). Харків, 2019. С. 87–90.

205. Сокурєнко В., Швець Д., Уваров В. Прогностична компетентність правоохоронців у контексті їхньої готовності до інноваційної діяльності. *Наука і освіта*. 2018. № 3. С. 85–91. DOI: 10.24195/2414-4665-2018-3-11
206. Плїско В. І. Теоретичні і методичні засади формування готовності працівників правоохоронних органів до діяльності в умовах екстремальних ситуацій : автореф. дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04. Київ, 2004. 44 с.
207. Линєнко А. Ф. Професійна діяльність та готовність до неї. *Вїсник Одеського інституту внутрішніх справ*. 1998. № 2. С. 168–170.
208. Воробйова І. В. Автоматизований психодіагностичний комплекс визначення професійної придатності кандидатів на військову службу у внутрішні війська МВС України і навчання у вищих військових навчальних закладах МВС України : монографія. Харків : [б.в.], 2012. 297 с.
209. Варій М. Й. Морально-психологічний стан військ, його оцінка та підтримка на високому рівні : навч.-метод. посіб. Львів : [б.в.], 1996. 311 с.
210. Варій М. Й. Основи морально-психологічного забезпечення військ : навч. посіб. Львів : Військ. ін-т, 1999. 64 с.
211. Ягупов В. В. Військове виховання: історія, теорія та методика : навч. посіб. Київ : Graphic & Design, 2002. 560 с.
212. Лефтеров В. О. Психотренінгові технології професійної підготовки фахівців екстремальних видів діяльності. / В. О. Лефтеров. Вїсник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Військово-спеціальні науки. 2011. Вип. 26. С. 86-88. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKNU_vsn_2011_26_25
213. Лефтеров В. О. Психологічні тренінгові технології в органах внутрішніх справ : монографія. Донецьк : [б.в.], 2007. Т. 1 : Методологія психотренінгу та його використання у професійно-психологічному розвитку персоналу, задіяного в екстремальних видах діяльності. 242 с.
214. Бандурка О. М. Екстремальна юридична психологія в діяльності персоналу органів внутрішніх справ України : наук.-практ. посіб. Харків : Нац. ун-т внутр. справ, 2005. 319 с.

215. Цільмак О. М., Яковенко С. І. Професійно-психологічна підготовка працівників підрозділів громадської безпеки : підручник. Одеса : ОДУВС, 2012. 140 с.
216. Медведєв В. С., Кудерміна О. І., Горбенко Д. А. Психологічна служба правоохоронних органів України : навч. посіб. Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2022. 188 с.
217. Скоков С. І. Психологічна служба в установах кримінально-виконавчої системи України. *Практична психологія і соціальна робота*. 2002. № 6. С. 54–58.
218. Журавель А. П. Психологічний супровід оперативно-службової діяльності особового складу підрозділів охорони державного кордону України : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.09. Хмельницький, 2006. 18 с. URL : <http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/43246>
219. Ірхін Ю. Б. Організація та здійснення психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів внутрішніх справ України : навч. посіб. Київ : РВВ КЮІ, 2005. 187 с.
220. Романенко О. Актуальні напрями психологічного супроводження професійної діяльності правоохоронців. *Юридична психологія*. 2023. № 2 (33). С. 18–25. DOI: <https://doi.org/10.33270/03233302.18>
221. Столбовий В. М. Імідж Національної поліції як суб'єкта службових відносин у сфері національної безпеки України. *Порівняльно-аналітичне право*. 2018. № 2. С. 273–275.
222. Конституція України : Закон України від 28 черв. 1996 р. № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>
223. Про затвердження Положення про Національну поліцію : постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2015 р. № 877. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/877-2015-п#Text>

224. Про затвердження Положення про організацію службової підготовки працівників Національної поліції України : наказ МВС України від 26 січ. 2016 р. № 50. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0260-16#Text>

225. Про затвердження Положення про організацію первинної професійної підготовки поліцейських, яких вперше прийнято на службу в поліції : наказ МВС України від 16 лют. 2016 р. № 105. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0576-16#Text>

226. Барко В. І. Професійний відбір кадрів до органів внутрішніх справ (психологічний аспект) : монографія. Київ : Ніка-Центр, 2002. 296 с.

227. Шинкаренко І. О. Психологічні рекомендації працівнику Національної поліції під час дій в екстремальних умовах : наук.-метод. рек. Дніпро : Дніпр. держ. ун-т внутр. справ, 2020. 56 с.

228. 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 Міжнар. наук.-практ. конф. (Харків, 18 груд. 2015 р.). Харків : Харків. нац. ун-т внутр. справ, 2015. С. 25–28.

229. Чайковський В. А. Організаційно-правові засади психологічного забезпечення діяльності підрозділів кримінальної міліції ОВС України : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. Київ, 2010. 16 с. URL : https://books.ndcnangu.co.ua/knigi/Zasadi_psihologichnogo_zabezpechennya_NGU.pdf.

230. Про оперативно-розшукову діяльність : Закон України від 18 лют. 1992 р. № 2135-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2135-12#Text>

231. 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. Київ ; Чернівці : Рута, 2013. 95 с.

232. Шаповалов Б. Б., Хасанов М. Х., Бажанюк В. С. Психолого-педагогічні особливості підготовки майбутніх правоохоронців до безпечної діяльності в екстремальних ситуаціях : навч. посіб. Київ : Ін-т обдаров. дитини, 2015. 114 с.

233. Александров Д. О., Левенець О. А. Психологічне забезпечення оперативно-службової діяльності працівників міліції : навч.-метод. посіб. Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2015. Ч. 9 : Психологічна допомога працівникам ОВС, які виконують службові обов'язки в екстремальних умовах діяльності. 357 с.

234. Литвин В. В. Психолого-правові засади удосконалення професійної діяльності поліцейських патрульної поліції : дис. ... д-ра філософії : 053 «Психологія». Київ, 2019. 268 с.

235. Гриньків С. Р. Методи саморегуляції психічного стану особистості, їх різновиди та особливості застосування : навч. посіб. Бучач, 2014. 27 с.

236. Медведєв В. С. Кримінальна психологія : підручник. Київ : Атіка, 2004. 368 с.

237. Медведєв В. С. Профілактика професійної деформації працівників органів внутрішніх справ : навч.-метод. посіб. / за заг. ред. М. Г. Вербенського. Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2014. 68 с.

238. Ходаківська О. М. Професійний стрес як чинник «вигорання» фахівців у системі «людина-людина» : навч. посіб. Хмельницький : ХІСТ Ун-ту «Україна», 2010. 339 с.

239. Кримінальний процесуальний кодекс України : Закон України від 13 квіт. 2012 р. № 4651-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4651-17#Text>

240. 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 7 серп. 2017 р. № 575. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0937-17#Text>

241. Стельмах О. В. Психологічні умови формування професійної Я-концепції майбутніх рятувальників : дис. ... канд психол. наук : 19.00.07. Острог, 2016. 265 с.

242. 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. С. 115–117.

243. 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.

244. 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. (Харків, 24 трав. 2018 р.). Харків : Харків. нац. ун-т. внутр. справ, 2018. С. 76–81.

245. Гіренко С. П. Соціально-професійні чинники формування конфліктологічної культури працівників органів внутрішніх справ. *Становлення особистості професіонала: перспективи й розвиток* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (Одеса, 19 лют. 2010 р.). Одеса : ОДУВС, 2010. С. 69–72.

246. Гіренко С. П., Котелюх М. О., Петленко О. В. Формування конструктивної стратегії поведінки особистості працівників ОВС. *Право і безпека*. 2015. № 3. С. 138–142.

247. Гіренко С. П. Моделювання професійних конфліктних ризиків у підготовці майбутніх працівників патрульної поліції. *Право і безпека*. 2015. № 2. С. 193–198.

248. 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 (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>

249. Малкова Т. М. Професійне становлення особистості (на прикладі ВНЗ системи МВС України) : монографія. Київ : Інтерсервіс, 2012. 394 с.

250. Заєць С. В. Особливості ефективної комунікації патрульних поліцейських з громадянами. *Професійна комунікативна підготовка працівників поліції до подолання конфліктних ризиків у службовій діяльності* : матеріали II Всеукр. наук.-практ. конф. (Кривий Ріг, 7 лют. 2019 р.). Кривий Ріг, 2019. С. 45–49.

251. Матієнко Т. В. Тактичні особливості спілкування поліцейського з правопорушниками. *National Law Journal: Theory and Practice*. 2020. № 3. С. 102–106. URL: <http://jurnaluljuridic.in.ua/archive/2020/3/16.pdf>

252. 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. (Дніпропетровськ, 17 берез. 2016 р.). Дніпропетровськ : Дніпр. держ. ун-т внутр. справ, 2016. С. 24–28.

253. Кодекс поведінки посадових осіб з підтримання правопорядку : міжнар. док. від 17 груд. 1979 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_282#Text

254. 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.

255. Зарубіжний досвід ефективної комунікації поліцейських : аналіт. огляд / [В. Г. Андросюк, О. В. Волошина та ін.]. Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2018. 31 с.

256. Лефтеров В. О. Особистісно-професійний розвиток фахівців екстремальних видів діяльності : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.06. Донецьк, 2008. 429 с.

257. Лефтеров В. О. Психологічні тренінгові технології в органах внутрішніх справ : монографія. Донецьк : [б.в.], 2008. Т. 2 : Психотренінг в ОВС:

практичний досвід, організація проведення та перспективи подальшого впровадження. 286 с.

258. Canale M., Swain M. Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing: The applied linguistics reader. *Applied Linguistics*. 1980. No. 1. P. 1–47.

259. Common European Framework of Reference for Language Learning and Teaching. Language Learning and Teaching for European Citizenship, 2010. URL: <https://rm.coe.int/common-european-framework-of-reference-for-languages-learningteaching/16802fc1bf>

260. Методика навчання іноземних мов і культур: теорія і практика : підруч. для студ. класич., пед. і лінгвіст. ун-тів / [О. Б. Бігич, Н. Ф. Бориско, Г. Е. Борецька та ін.] ; за заг. ред. С. Ю. Ніколаєвої. Київ : Ленвіт, 2013. 122 с.

261. Гуменюк О. В. Психологічна реабілітація учасників бойових дій : метод. рек. Київ : М-во оборони України, 2021. 56 с. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/734391>

262. Костенко Н. І. Особливості формування іншомовної комунікативної компетентності у студентів ВНЗ нефілологічних спеціальностей. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2012. № 5. С. 86–89. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Znpkhist_2012_5_21

263. Про затвердження Національної рамки кваліфікацій : постанова Кабінету Міністрів України від 23 листоп. 2011 р. № 1341. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1341-2011-п#n12>

264. Пам'ятка працівника Національної поліції України: інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських / уклад.: І. В. Клименко, Д. В. Швець, О. О. Євдокімова, Я. С. Посохова. Харків : Харків. нац. ун-т внутр. справ, 2017. 52 с.

265. Miloradova N., Okhrimenko I., Dotsenko V., Matiienko T., Rivchachenko O. Training Technologies as a Means of Communicative Competences

Development of Prejudicial Inquiry Agencies' Investigators. *Postmodern Openings, Editura Lumen, Department of Economics*. 2022. Vol. 13. No. 2. P. 1–22.

266. Бандурка О. М., Швець Д. В. Психологія професійної діяльності працівників поліції : підручник. Харків : Харків. нац. ун-т внутр. справ, 2019. 240 с.

267. Козубенко І. В. Рівень діалогового мовлення в комунікативній діяльності поліцейського. *Інноваційна педагогіка*. 2025. Вип. 82. Т. 1. С. 155–158. DOI: <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2025/82.1.28>

268. Калмикова Л. Медіація: модний тренд чи нагальна потреба? *Вісник Національної асоціації адвокатів України*. 2023. № 12 (97). С. 32–40.

269. Медіація у професійній діяльності юриста : навч. підруч. / за ред. Н. Крестовська, Л. Романдзе. Одеса : Екологія, 2019. 462 с.

270. Про затвердження Концепції запровадження в діяльності органів та підрозділів Національної поліції України скандинавської моделі забезпечення публічної безпеки та порядку під час проведення масових заходів : наказ МВС України від 23 серп. 2018 р. № 706. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/MVS873>

271. Зінченко В. Феномен комунікативної компетентності в правоохоронній діяльності. *Актуальні питання гуманітарних наук. Серія «Педагогіка»*. 2022. Вип. 53. Т. 1. С. 312–318. URL: http://www.aphn-journal.in.ua/archive/53_2022/part_1/45.pdf

272. Alternative Dispute Resolution: Mediation. A Project of National Paralegal College. URL: <https://www.lawshelf.com/shortvideoscontentview/alternative-dispute-resolution-mediation>

273. Скляр О. С. Історико-правовий аспект початку діяльності поліції діалогу в Україні. *Підготовка поліцейських в умовах реформування системи МВС України* : зб. наук. пр. VI Міжнар. наук.-практ. конф. Харків : ХНУВС, 2021. С. 58–62.

274. Варій М. Й. Психологія : навч. посіб. Київ : Центр учб. літ., 2007. 288 с.

275. Землянська О. Комунікативна компетентність та її роль в діяльності працівника поліції. *Підготовка охоронців правопорядку в Харкові (1917–2017 pp.)*. Харків, 2017. С. 137–136. URL: https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/25_11_2017/pdf/67.pdf

276. Особливості спілкування патрульних поліції з учасниками масових акцій в конфліктних ситуаціях : метод. рек. / авт. кол.: В. М. Клячко, В. Л. Костюк, В. В. Литвин, Н. В. Федоровська. Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2016. 48 с.

277. Палій А., Єльчанінова Т., Шевченко В. Рефлексія як структуротворчий компонент професійної діяльності. *Перспективи та інновації науки*. 2024. № 6 (40). DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-4952-2024-6\(40\)-867-876](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2024-6(40)-867-876)

278. Романенко О. В. Психологічна складова в діяльності працівника ювенальної превенції. *Юридична психологія*. 2022. № 1 (30). С. 29–36. DOI: <https://doi.org/10.33270/03223001.29>

279. Шевченко Н. Ф. Комунікативна компетентність як чинник професійної успішності працівників поліції. *Вісник Національної академії внутрішніх справ*. 2020. № 1. С. 112–118.

280. Щілінська Г. Комунікативні бар'єри у процесі міжкультурної взаємодії студентів та шляхи їх вирішення. *Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент*. 2015. Вип. 18. С. 50–58. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mnf_2015_18_8

281. Казміренко В. П., Духнович В. М., Осадько О. Ю. Засади когнітивної психології спілкування : монографія. Кіровоград : Імекс, 2013. 390 с.

282. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації : навч. посіб. Чернівці : Кн. XXI, 2009. 528 с.

283. Білоущенко В. В. Асертивність як комплексна характеристика особистості. *Інсайт*. 2015. Вип. 12. С. 41–45.

284. Лук'янчук Н. В. Тренінг комунікативності для старшокласників як інтерактивний метод отримання нової інформації. *Освіта та розвиток*

обдарованої особистості. 2014. № 3. С. 74–79. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Otros_2014_3_16

285. Методологія проведення тренінгів : курс лекцій / уклад.: І. О. Корнієнко, С. І. Алмаші. Мукачеве : МДУ, 2016. 60 с.

286. Про порядок організації і проведення мирних заходів: проект Закону України від 12.12.2012 р. № 0918 http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=44969.

287. Про запобігання та протидію домашньому насильству: Закон України від 07.12.2017 р. № 2229-VIII. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2229-19>.

288. Здійснення поліцейського піклування підрозділами превентивної діяльності: метод. рек. / В. Л. Костюк, В. В. Литвин, В. В. Мозоль. Київ: Нац. акад. внутр. справ, 2017. 31 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета

на визначення комунікативної компетентності поліцейського

1. Вкажіть, будь ласка, ваш вік, спеціальність.
2. Яку роль, на вашу думку, має комунікативна компетентність в діяльності працівника поліції:
 - а) першочергову
 - б) важливу, але не визначальну
 - в) другорядну
3. Назвіть, будь ласка, конкретні якості, що забезпечують комунікативну компетентність поліцейського.
4. Як ви вважаєте, який рівень комунікативних здібностей притаманний саме вам:
 - а) низький
 - б) середній
 - в) вище за середній
 - г) високий
5. Вкажіть, будь ласка, ваш рівень володіння українською мовою (кількість балів) за результатами фахового випробування або за результатами академічної успішності в ЗВО:
6. Вкажіть, будь ласка, ваш рівень володіння іноземною мовою (кількість балів) за результатами академічної успішності в ЗВО:
7. Чи можете ви правильно встановлювати контакт у спілкуванні з різними категоріями осіб за допомогою вербальних засобів?
 - а) так, на високому рівні
 - б) так, на достатньому рівні
 - в) так, на середньому рівні
 - г) так, але іноді відчуваю утруднення внаслідок низької готовності громадян взаємодіяти з поліцією
8. Як ви вважаєте, які труднощі найчастіше виникають при комунікації поліцейського з громадянами?
9. Чи володієте ви достатньою мірою вербальними засобами впливу на співрозмовника в процесі комунікації?
10. Які типи ситуацій професійної взаємодії, на вашу думку, потребують високого рівня комунікативної компетентності працівника поліції?
11. Чи хотіли б ви підвищити рівень власної комунікативної компетентності? Які вербальні здібності ви б хотіли в собі розвинути?

**Методика В. В. Бойка «Діагностика емоційних бар'єрів
у міжособистісному спілкуванні»**

Інструкція: Прочитайте наведені нижче судження та дайте відповідь «так» або «ні».

Опитувальник:

1. Зазвичай у кінці робочого дня на моєму обличчі помітна втома.
а) так
б) ні
2. Буває, що при першому знайомстві емоції заважають мені справити більш сприятливий вплив на партнерів (розгублююся, бентежуся, замикаюся в собі або, навпаки, багато говорю, веду себе неприродно).
а) так
б) ні
3. У спілкуванні мені часто бракує емоційності, виразності.
а) так
б) ні
4. Мабуть, я здаюся оточуючим надмірно строгим.
а) так
б) ні
5. Я в принципі проти того, щоб демонструвати чемність, якщо цього не хочеться.
а) так
б) ні
6. Я зазвичай вмію приховати від інших спалахи емоцій.
а) так
б) ні
7. Часто у спілкуванні з іншими я продовжую думати про щось своє.
а) так
б) ні
8. Буває, що я хочу виразити іншому емоційну підтримку (увагу, співчуття, співпереживання), однак він цього не відчуває, не сприймає.
а) так
б) ні
9. Часто у моїх очах або у виразі мого обличчя помітна заклопотаність.
а) так
б) ні
10. У діловому спілкуванні я намагаюся приховати свої симпатії до партнерів.
а) так

б) ні

11. Усі мої неприємні переживання, як правило, намальовані на моєму обличчі.

а) так

б) ні

12. Якщо я захоплююся розмовою, то моя міміка стає надмірно красномовною, експресивною.

а) так

б) ні

13. Мабуть, я дещо емоційно скутий.

а) так

б) ні

14. Зазвичай я знаходжуся у стані нервової напруги.

а) так

б) ні

15. Як правило, я відчуваю дискомфорт, коли доведеться обмінюватися потисками рук у діловій обстановці.

а) так

б) ні

16. Іноді близькі люди підказують мені: розслаб м'язи обличчя, не криви губи, не зморщуй обличчя тощо.

а) так

б) ні

17. Розмовляючи, я зайве жестикулюю.

а) так

б) ні

18. В новій ситуації мені важко бути розкутим, природним.

а) так

б) ні

19. Мабуть, моє обличчя часто виражає сум або стурбованість, хоч на душі у мене спокійно.

а) так

б) ні

20. Мені важко дивитися в очі при спілкуванні з малознайомою людиною.

а) так

б) ні

21. Якщо я хочу, то завжди можу приховати ворожість до поганої людини.

а) так

б) ні

22. Мені часто буває чомусь весело без усякої причини.

а) так

б) ні

23. Мені дуже просто зобразити за власним бажанням або за проханням інших різні вирази обличчя: сум, радість, переляк, розпач тощо.

а) так

б) ні

24. Мені говорили, що мій погляд важко витримати.

а) так

б) ні

25. Мені щось заважає виявляти теплоту, симпатію людині, навіть якщо ці почуття до неї відчуваю.

а) так

б) ні

Додаток В**Діагностика мотиваційних орієнтації в міжособистісних комунікаціях
(І.Д. Ладанов, В.А. Уразаєва)**

Інструкція. Вам необхідно вибрати один з варіантів відповідей на запропоновані в опитувальнику твердження:

- а) саме так-
- б) майже так-
- в) здається, так-
- г) може бути, так.

У процесі роботи з методикою намагайтеся спиратися на свій досвід спілкування з партнерами по діловому спілкуванню.

Опитувальник

1. Мій партнер дивиться на предмет обговорення всебічно, враховуючи і мою точку зору.

- а) саме так-
- б) майже так-
- в) здається, так-
- г) може бути, так.

2. Мій партнер вважає мене гідним поваги.

- а) саме так-
- б) майже так-
- в) здається, так-
- г) може бути, так.

3. Коли обговорюються різні точки зору, ми вникаємо з партнером в справу по суті. Дрібниці нас не хвилюють.

- а) саме так-
- б) майже так-
- в) здається, так-
- г) може бути, так.

4. Я впевнений, що партнер розуміє мої наміри з приводу створення хороших взаємин з ним.

- а) саме так-
- б) майже так-
- в) здається, так-
- г) може бути, так.

5. Мій партнер завжди гідно оцінює мої висловлювання.

- а) саме так-
- б) майже так-
- в) здається, так-
- г) може бути, так.

6. Мій партнер відчуває, коли в ході бесіди треба слухати, а коли говорити.

- а) саме так-
- б) майже так-
- в) здається, так-
- г) може бути, так.

7. Я впевнений, що під час обговорення конфліктної ситуації проявляю стриманість.

- а) саме так-
- б) майже так-
- в) здається, так-
- г) може бути, так.

8. Я відчуваю, що партнер може зацікавитися предметом мого повідомлення.

- а) саме так-
- б) майже так-
- в) здається, так-
- г) може бути, так.

9. Мені подобається проводити час в бесідах з партнером.

- а) саме так-
- б) майже так-
- в) здається, так-
- г) може бути, так.

10. Коли ми з партнером приходимо до угоди, то добре знаємо, що кожному з нас робити.

- а) саме так-
- б) майже так-
- в) здається, так-
- г) може бути, так.

11. Якщо обстановка того вимагає, то мій партнер готовий продовжити обговорення проблеми до її з'ясування.

- а) саме так-
- б) майже так-
- в) здається, так-
- г) може бути, так.

12. Я намагаюся йти назустріч проханням мого партнера.

- а) саме так-
- б) майже так-
- в) здається, так-
- г) може бути, так.

13. Обидва, мій партнер і я, намагаємося догодити один одному.

- а) саме так-
- б) майже так-
- в) здається, так-

г) може бути, так.

14. Мій партнер зазвичай говорить по суті, без зайвих слів.

а) саме так-

б) майже так-

в) здається, так-

г) може бути, так.

15. Після обговорення з партнером різних точок зору я відчуваю, що це йде мені на користь.

а) саме так-

б) майже так-

в) здається, так-

г) може бути, так.

16. Будучи засмученим, я використовую занадто різкі висловлювання.

а) саме так-

б) майже так-

в) здається, так-

г) може бути, так.

17. Я намагаюся щиро зрозуміти намір мого партнера.

а) саме так-

б) майже так-

в) здається, так-

г) може бути, так.

18. Я цілком можу розраховувати на щирість мого партнера.

а) саме так-

б) майже так-

в) здається, так-

г) може бути, так.

19. Я вважаю, що хороші взаємини залежать від зусиль обох сторін.

а) саме так-

б) майже так-

в) здається, так-

г) може бути, так.

20. Після будь-якої сварки з партнером ми зазвичай намагаємося бути один до одного уважнішими.

а) саме так-

б) майже так-

в) здається, так-

г) може бути, так.

Додаток В

Виявлення й оцінки комунікативних і організаторських схильностей (КОС-2)

Інструкція до методики КОС-2. Вам потрібно дати відповідь на сорок тверджень, що представлені в листі запитань. Всі запитання сформульовані у вигляді тверджень. Але ці твердження потрібно розуміти як запитання особисто.

Придивіться до першого твердження-запитання: «У мене є багато друзів, з якими я часто спілкуюсь». Перенесіть це твердження на себе і дайте відповідь на запитання, яке стоїть за цим твердженням: чи не правда, що у Вас є багато друзів? Якщо це правда, якщо Ви вважаєте, що у Вас дійсно є багато друзів, то у бланку відповідей Ви поставите знак «+». А якщо Ви вважаєте, що це твердження не про Вас, що воно Вас не характеризує, Ви не можете погодитись з тим, що у Вас дійсно є багато друзів, то Ви відповісте знаком «-». Плюс – це відповідь «так», а мінус означає відповідь «ні».

Всі твердження пронумеровані, їх 40. Номер клітинки бланку відповідей співвідноситься з номером твердження, тому результати Ваших відповідей («+» або «-») уважно проставляйте у клітинки бланку відповідей. Отже, відповідь на перше запитання треба проставити в клітинку з номером «01», відповідь на друге запитання – в клітинку «02» і так далі.

Перелік тверджень до методики КОС-2

1. В мене є багато друзів, з якими я часто спілкуюсь.
2. У більшості випадків я здатен переконати своїх товаришів у своїй правоті.
3. У більшості випадків я дуже довго переживаю заподіяну мені образу.
4. Мені дуже часто буває не під силу розібратися у складних ситуаціях, що виникають серед моїх знайомих (наприклад, у причинах погіршення стосунків між ними, сварках тощо).
5. Я відчуваю в собі прагнення до встановлення знайомств з різними цікавими для мене людьми.
6. Мені подобається виконувати громадську роботу, вона мене майже не обтяжує.
7. Мені простіше і приємніше проводити час за будь-якими особистими заняттями, ніж серед людей.
8. Я досить легко відмовляюся від своїх намірів, якщо трапляються перешкоди для їх здійснення.
9. Мені не важко спілкуватися з людьми, які набагато старші за мене.
10. Буває, що саме я організую різні ігри або розваги зі своїми товаришами.
11. Трапляється, що я відчуваю в собі деякі незручності, труднощі, коли мені доводиться увійти в нову для мене компанію.
12. Я часто відкладаю виконання своїх справ на потім.
13. Мені зовсім не важко спілкуватись з незнайомими мені людьми.

14. У більшості випадків я намагаюся, щоб мої товариші діяли так, як я вважаю за потрібне.
15. Мені не так просто включитися в нову, не зовсім знайому для мене групу людей.
16. В мене дуже рідко, виникають конфлікти з товаришами, якщо вони (або хтось з них) не виконують своїх обіцянок або обов'язків.
17. Буває, що в мене виникає прагнення познайомитися та порозмовляти з новою для мене людиною.
18. При вирішенні різних питань я досить часто беру ініціативу на себе.
19. Досить часто мені хочеться побути на самоті.
20. У більшості випадків я відчуваю себе не дуже добре у незнайомій мені обстановці (серед незнайомих мені людей тощо).
21. Мені подобається бути серед людей.
22. Мене трохи турбує те, що мені не вдається завершити розпочату справу.
23. Я почуваюся не дуже впевнено, якщо потрібно познайомитися з новою людиною.
24. Мене трохи стомлює часте спілкування з товаришами.
25. Мені подобається брати участь у групових іграх.
26. Я досить часто виявляю ініціативу, коли доводиться вирішувати питання, що стосуються інтересів моїх товаришів.
27. Я відчуваю себе невпевнено серед мало знайомих мені людей.
28. Я рідко прагну до доведення моєї правоти будь-кому з моїх знайомих.
29. Я відчуваю себе зовсім вільно у будь-якій, навіть у незнайомій мені компанії.
30. Я займаюся (можу займатися) громадською роботою.
31. Я прагну до обмеження кола моїх знайомих.
32. У більшості випадків я не прагну відстоювати свою думку, своє рішення.
33. Я почуваю себе добре у будь-якій компанії.
34. Я із задоволенням організую різні заходи для своїх товаришів.
35. Я почуваю себе трохи ніяково, якщо доводиться виступати перед великою групою людей.
36. Я досить часто запізнююся на заплановані зустрічі.
37. У мене багато друзів.
38. Я часто потрапляю у центр уваги моїх товаришів.
39. Під час спілкування із малознайомими мені людьми я почуваюся незручно.
40. Я почуваюся не зовсім впевнено, не зовсім вільно, коли опиняюся у великій групі своїх товаришів.

Методика А. Карпова «Методика оцінки рівня рефлексивності»

Інструкція. Вам належить дати відповіді на кілька тверджень опитувальника. У бланку відповідей навпроти номера питання проставте, будь ласка, цифру відповідного варіанту вашої відповіді: 1 — абсолютно невірно; 2 — невірно; 3 — скоріше так; 4 — не знаю; 5 — скоріше вірно; 6 — вірно; 7 — абсолютно вірно. Не хвилюйтеся, підлягає над відповідями. Пам'ятайте, що правильних або неправильних відповідей в даному випадку бути не може:

1. Прочитавши хорошу книгу, я завжди потім довго думаю про неї; хочеться її з ким-небудь обговорити. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**
2. Коли мене раптом несподівано про щось запитують, я можу відповісти перше, що спало на думку. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**
3. Перш ніж зняти трубку телефону, щоб подзвонити по справі, я зазвичай подумки планую майбутню розмову. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**
4. Зробивши якийсь промах, я довго потім не можуть відволіктися від думок про нього. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**
5. Коли я розмірковую над чимось або розмовляю з іншою людиною, мені буває цікаво раптом згадати, що послужило початком ланцюжка думок. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**
6. Приступаючи до важкого завдання, я намагаюся не думати про майбутні труднощі. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**
7. Головне для мене - уявити кінцеву мету своєї діяльності, а деталі мають другорядне значення. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**
8. Буває, що я не можу зрозуміти, чому будь-хто незадоволений мною. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**

9. Я часто ставлю себе на місце іншої людини. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**
10. Для мене важливо в деталях уявляти собі хід майбутньої роботи. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**
11. Мені було б важко написати серйозне лист, якби я заздалегідь не склав план. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**
12. Я віддаю перевагу діяти, а не розмірковувати над причинами своїх невдач. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**
13. Я досить легко приймаю рішення щодо дорогої покупки. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**
14. Як правило, щось задумав, я прокручую в голові свої задуми, уточнюючи деталі, розглядаючи всі варіанти. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**
15. Я турбуюся про своє майбутнє. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**
16. Думаю, що в безлічі ситуацій треба діяти швидко, керуючись першою прийшла в голову думкою. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**
17. Часом я приймаю необдумані рішення. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**
18. Закінчивши розмову, я, буває, продовжую вести його подумки, наводячи все нові і нові аргументи на захист своєї точки зору. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**
19. Якщо відбувається конфлікт, то, розмірковуючи над тим, хто в ньому винен, я в першу чергу починаю з себе. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**
20. Перш ніж прийняти рішення, я завжди намагаюся все ретельно обміркувати і зважити. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**

21. У мене бувають конфлікти від того, що я часом не можу передбачити, якої поведінки чекають від мене оточуючі. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**

22. Буває, що, обмірковуючи розмову з іншою людиною, я як би подумки веду з ним діалог. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**

23. Я намагаюся не замислюватися над тим, які думки і почуття викликають у інших людей мої слова і вчинки. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**

24. Перш ніж зробити зауваження іншій людині, я обов'язково подумаю, якими словами це краще зробити, щоб його не образити. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**

25. Вирішуючи важке завдання, я думаю над нею навіть тоді, коли займаюся іншими справами. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**

26. Якщо я з кимось сварюся, то в більшості випадків не вважаю себе винним. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**

27. Рідко буває так, що я шкодую про сказане. **1 - абсолютно невірно; 2 - невірно; 3 - скоріше так; 4 - не знаю; 5 - скоріше вірно; 6 - вірно; 7 - абсолютно вірно.**

Опитувальник «Комунікативний мінімум» В. М. Снеткова

Інструкція: «Нижче наведені різні комунікативні навички та уміння людини вести діалог. **Оцініть, якою мірою вони притаманні вам від 1 до 7 балів**».

1. Чи завжди ви плануєте мету попередньої розмови з людиною, етапи та засоби її досягнення? **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.**

2. Чи часто ви добираєте для розмови з людиною факти та аргументи відповідно до особливостей його особистості та професії? **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.**

3. Чи здатні ви під час розмови створити у людини конструктивний, позитивний настрій? **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.**

4. Чи вмієте ви за позою та мімікою людини визначати її бажання продовжувати розпочату бесіду? **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.**

5. Якщо ваш співрозмовник знаходиться у збудженому чи пригніченому настрої, чи можете ви допомогти йому змінити цей стан на більш сприятливий? **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.**

6. Якщо ви самі знаходитесь у стані надмірної емоційної напруги, чи вмієте ви знизити його, не перериваючи бесіди? **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.**

7. Чи можете ви у процесі бесіди виявити щире відношення людини до певної теми чи проблеми? **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.**

8. Чи знаєте ви, які саме аргументи та факти можуть переконати конкретну людину прийняти потрібне вам рішення? **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.**

9. Чи вмієте ви говорити так, щоб людина сприймала ваші слова та думки без внутрішнього опору та викривлення? **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.**

10. Чи можете ви отримати принципову згоду людини за певним питанням? **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.**

11. Після завершення діалогу чи повідомляєте ви співрозмовнику про ваше враження від бесіди та її результатах? **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.**

12. Якщо вам подобається, як веде діалог ваш співрозмовник, чи говорите ви йому про це? **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.**

13. Якщо певні аспекти поведінки співрозмовника вас сильно відволікають від мети бесіди чи заважають вам зосередитися, чи можете ви скоригувати його поведінку, не викликаючи в нього при цьому агресії? **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.**

14. Чи вмієте ви керувати ходом діалогу та завершити його в потрібний момент? **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.**

Тест виявлення комунікабельності

(В. А. Кан-Калік, М. Д. Нікандров)

Хід виконання

Інструкція: враховуючи Вашу звичну поведінку, дайте відповідь: так; ні чи інколи на наступні запитання:

1. У вас намічена звичайна або ділова зустріч. Чи вибиває вас із колії очікування? а) *так, б) ні, в) інколи*
2. Чи не відкладаєте ви візит до лікаря доти, доки терпіти далі стає неможливим? а) *так, б) ні, в) інколи*
3. Чи виникає у вас збентеження або невдоволення, коли вам доручають виступити з доповіддю, повідомленням на якій-небудь нараді? а) *так, б) ні, в) інколи*
4. Вам пропонують поїхати у відрядження у місто, де ви ніколи не були. Чи докладете ви максимум зусиль, щоб уникнути поїздки? а) *так, б) ні, в) інколи*
5. Чи любите ви ділитися своїми турботами з ким-небудь? а) *так, б) ні, в) інколи*
6. Чи дратує вас, якщо невідома людина на вулиці звернеться до вас із проханням показати дорогу, назвати час, відповісти на ще будь-яке запитання? а) *так, б) ні, в) інколи*
7. Чи вірите ви, що існує проблема «батьків і дітей» і що людям різних поколінь важко порозумітися? а) *так, б) ні, в) інколи*
8. Чи посоромитеся ви нагадати знайомому про те, що він забув повернути вам гроші, які позичив кілька місяців тому? а) *так, б) ні, в) інколи*
9. У ресторані або в їдальні вам дали явно недоброякісну страву. Чи промовчите ви? а) *так, б) ні, в) інколи*
10. Опинившись сам на сам із незнайомим, ви не почнете розмову; для вас буде обтяжливим, якщо це зробить він. Чи так це? а) *так, б) ні, в) інколи*
11. Чи боїтеся ви брати участь у будь-якій комісії, що розглядає конфліктні ситуації? а) *так, б) ні, в) інколи*
12. У вас є власні, суто індивідуальні, критерії оцінки творів мистецтва, літератури, культури, і ніяких «чужих» думок щодо цього ви не приймаєте. Чи так це? а) *так, б) ні, в) інколи*
13. Почувши де-небудь у кулуарах явно помилкову думку з добре знайомого вам питання, ви швидше промовчите і не розпочнете дискусію? а) *так, б) ні, в) інколи*
14. Чи викликає у вас прикре відчуття прохання допомогти розібратися в тому чи іншому службовому або побутовому питанні? а) *так, б) ні, в) інколи*

15. Ви охочіше висловлюєте свою точку зору (думку, оцінку) в письмовому вигляді, аніж в усній формі? **а) так, б) ні, в) інколи**

Інтерпретація результатів

28 – 30 балів. Ви явно некоммунікбельні, і це – ваша біда, бо страждаєте від цього більше всього ви самі. Але й вашим близьким нелегко. На вас важко покладатися у справі, яка вимагає від виконавців колективних зусиль.

24 – 28 балів. Ви замкнуті, мовчазні, віддаєте перевагу самотності, і тому у вас, мабуть, мало друзів. Нова робота і необхідність нових контактів, якщо і не викликають у вас паніки, то надовго виводять із рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру. Але не обмежуйтеся тільки таким невдоволенням. Вам під силу змінитися. Хіба не буває так, що при якомусь сильному захопленні ви раптом стаєте цілком коммунікбельними?

19 – 23 бали. Ви певною мірою коммунікбельні і в незнайомих умовах почуваєтеся цілком впевнено. Нові проблеми вас не лякають. І все ж із новими людьми ви зближуєтеся не зразу, в суперечках та дискусіях берете участь неохоче. У ваших висловлюваннях надто багато сарказму.

14 – 18 балів. У вас нормальна коммунікбельність, ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, достатньо терплячі у спілкуванні з іншими. Відстоюєте свою точку зору без запальності. На зустріч з новими людьми йдете без неприємних переживань. У той же час ви не любите галасливих компаній, екстравагантність і багатослів'я вас дратують.

9 – 13 балів. Ви дуже коммунікбельні (інколи навіть надміру). Допитливі, балакучі, ви любите висловлюватись з будь-яких питань, що часом дратує тих, хто вас оточує. Охоче знайомитеся із новими людьми, любите бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте. Якщо вас просять, хоча і не завжди можете виконати прохання. Часом спалахуєте, але швидко відходите. Чого вам не вистачає — так це посидючості, терпіння і відваги при зіткненні із серйозними проблемами. При бажанні, однак, ви можете себе змусити не відступати.

4 – 8 балів. Ваша товарицькість перепливає через край, ви завжди у курсі всіх справ. Любите брати участь у дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у вас мігрень або навіть хандру. Охоче берете слово з будь-якого питання, навіть якщо маєте про це поверхове уявлення. Всюди почуваєтеся добре. Беретеся за будь-яку справу, хоча далеко не завжди можете успішно довести її до кінця.

Менше 3 балів. Ваша коммунікбельність має хворобливий характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтеся у справи. Які вас зовсім не стосуються. Висловлюєте судження про проблеми, в яких зовсім некомпетентні. Вільно чи невольно - ви часто буваєте причиною різного роду конфліктів у вашому оточенні. Запальні, нерідко буваєте необ'єктивними. Серйозна робота не для вас. Людям - і на роботі, і вдома, і взагалі всюди — важко з вами. Вам потрібно працювати над собою і своїм характером. Перш за все виховуйте в собі терплячість і стриманість, з повагою ставтеся до людей, і, нарешті, подумайте про своє здоров'я – такий «активний» стиль життя не проходить безслідно.

**Програма
комунікативної підготовки до поведінки у конфліктних ситуаціях
професійної діяльності поліцейського.**

***Кейси для вирішення конфліктних питань професійної взаємодії
поліцейського***

Ситуація 1. *Пішохід переходить нерегульований пішохідний перехід. При цьому, перед тим як вийти, він пересвідчився у відсутності автомобілів з обох сторін руху. Через декілька метрів, з повороту йому назустріч виїжджає автомобіль на досить великій швидкості. Замість того, щоб зменшити швидкість, водій її додає та починає використовувати сигнал. Дивлячись на це, пішохід брутально висловився в бік водія та показав непристойний жест. Водій, якого це обурило, зупиняється за декілька метрів та з криками біжить до пішохода.*

Слід зазначити, що конфлікти учасників руху з поліцейським не завжди супроводжуються підвищеною емоційністю. Порухники ПДР можуть застосовувати різного роду маніпуляції (погроза звернення до керівництва, обман, звернення до законів, які не регулюють даний вид ситуації, тощо). Під час такого спілкування порушники часто проявляють зарозумілість, брутальність, критику поведінки або й особистості поліцейського.

Ситуація 2. *Водій транспортного засобу перевищив допустиму швидкість на ділянці руху з обмеженою швидкістю, на що поліцейські патрульної поліції негайно зреагували – зупинили його. Підійшовши до водія та відрекомендувавшись, патрульні пояснили причину зупинки та попросили документи. На запитання, чому була перевищена швидкість, водій відповів, що поспішає до дружини, яка перебуває у передпологовому стані, і попросив скоріше відпустити його. Коли поліцейські почали складати протокол про правопорушення, водій став погрожувати скаргою до керівництва. Зрозумівши, що патрульні настоюють на своєму, водій висловив образи на адресу правоохоронців, висмикнув своє посвідчення водія і спробував втекти. Враховуючи ці обставини, патрульні були змушені доставити його до управління, де виявилось, що він не одружений, а транспортний засіб перебуває у розшуку.*

На стадії переростання потенційного конфлікту між учасниками дорожнього руху в реальний, поліцейський: оцінює ситуацію, яка склалася; представившись, втручається в ситуацію, намагаючись зрозуміти її сутність; просить сторони заспокоїтися та по черзі висловити свої позиції. Якщо конфлікт вже майже дійшов до бійки, бажано розвести учасників на певну відстань. Коли кожна зі сторін виговорила і напружена емоційна напруга дещо спала, патрульні пропонують кожному з опонентів висловити раціональні, на їх думку, шляхи вирішення конфлікту. Вони висловлюють своє бачення варіантів

вирішення конфлікту та пропонують саме так закінчити спір. Якщо конфлікт не вичерпано та є загроза бійки, патрульний наказує припинити лаятися, ображати інших і погрожувати та попереджає про юридичну відповідальність, яку буде нести кожен із учасників у разі продовження неправомірних дій. Коли ж кожному з сторін влаштовує один із запропонованих варіантів, патрульний повинен проконтролювати реалізацію цього рішення.

Окрім того, важливо виявити осіб, які постраждали від конфлікту, та запропонувати їм свою допомогу (надати води, відвести в безпечне місце тощо). При опрацюванні теми наголошується, що в таких конфліктах поліцейський намагається проявляти терпимість до кожної з сторін. Спілкуючись з кожним опонентом окремо, патрульний уважно їх вислуховує, що дасть людині впевненість, що її почули; спілкуючись із обома – створює атмосферу співпраці з кожним та пропонує варіанти вирішення конфлікту. Він стає арбітром у чужому конфлікті, тому має прагнути до відкритого спілкування. При цьому важливо контролювати розвиток ситуації, щоб у суперечку не втручалися треті особи, які не мають відношення до конфлікту, але бажають висловити свою думку. Інколи ці особи з очевидців перетворюються на провокаторів, які спонукають до немирного вирішення конфліктної ситуації.

Якщо конфлікти виникають між поліцейськими патрульної поліції та учасниками дорожнього руху, найбільш ефективними є стратегії «компромісу» та «співпраці». Складність тут полягає в тому, що порушники висловлюють невдоволення законними вимогами та діями патрульних поліцейських і, зазвичай, перебувають під впливом сильних емоцій. Вони некоммунікбельні, агресивні і нетолерантні, зважаючи на негативний попередній досвід соціальної взаємодії. Керуючись усталеними стереотипами, водії завчасно готові захищати свої права. Водії демонструють відкрити недовіру, нестриманість та антипатію.

У свою чергу, в поліцейських досить швидко складається стереотип, що водії постійно протестують проти їх законних вимог, тому вони очікують певної поведінки від порушників, що супроводжується негативною реакцією. Тому вони починають знаходити дріб'язкові причіпки, погрожувати превентивними заходами, перевищувати власну значущість та проявляти нестриманість.

Для того, щоб припинити ескалацію конфлікту, патрульному необхідно: спокійно та ввічливо пояснити причину обмежень прав водія; бути неупередженим та не бачити в опоненті ворога чи супротивника; враховувати індивідуальні якості конфліктуючого (надмірна напруженість, агресивність); довести до опонента, що всі зацікавлені у мирному вирішенні конфлікту; навести конфліктуючому сприятливі (*«Якщо Ви не будете перешкоджати нашій роботі, то ми зараз швидко складемо всі необхідні адміністративні матеріали і далі Ви можете направлятися у своїх справах»*) та несприятливі для нього варіанти вирішення конфлікту (*«В разі Вашої відмови, ми будемо вимушені прохати Вас направитися з нами в управління поліції»*); вміти розпізнавати маніпуляції (*«Якщо Ви не знали даної вимоги Правил дорожнього руху, це не звільняє Вас від відповідальності»*). Якщо порушник погрожує поскаржитися керівництву, то патрульний не заперечує такої можливості, але лише після виконання законних

вимог («Ви маєте право оскаржувати рішення та дії поліцейських, але зараз Вам негайно потрібно забрати автомобіль з в'їзду, щоб поновити можливість руху транспорту»).

Коли конфлікт не припиняється, а агресивність опонента зростає, поліцейський може використати техніку «прихильності» («Шановний В. В., Ви такий відомий адвокат, стільки справ виграли, а елементарне правило дорожнього руху порушили») та пояснити, що конфлікт не вигідний для всіх («О. Г., прошу Вас заспокоїтися та посприяти мені у швидкому складанні адміністративного протоколу. Поки ми з Вами дискутуємо, на сусідній вулиці, де ми патрулюємо, чекають постраждалі від ДТП»).

Крім цього, щоб знизити агресивність учасника, можна запропонувати йому оцінити свої дії («В. С., якби Ви були на моєму місці та стали очевидцем порушення ПДР, що б Ви зробили?»). Бажано використовувати прийом перифраз, тобто повторювати висловлювання опонента («Якщо я правильно зрозумів Вашу точку зору», «Можливо, Ви мали на увазі...»).

У випадку, коли опонент тільки лається, краще помовчати пару хвилин. В такій ситуації він ніяковіє, починає зменшувати голосність та заспокоюватися, після чого може йти на взаємний контакт.

Тиск в конфліктах використовувати небажано, та якщо всі варіанти врегулювання суперечки вичерпано, поліцейський звертається до закону і попереджає про застосування превентивних заходів: «В разі Вашої злісної непокори розпорядженню... , ми будемо змушені, згідно ст. 185 КУпАП України, скласти адміністративний протокол».

Після засвоєння теоретичних знань слухачам пропонується визначити найбільш доцільний алгоритм поведінки в конфліктній ситуації.

Ситуація 3. Водій Г. йде на обгін автомобіля водія Д. Не розрахувавши відстань до зустрічного транспорту, він різко звертає назад до своєї смуги руху, чим «підрізає» автомобіль водія Д. Після цього водій Д. наздогнав порушника, зупинився та почав відкрито конфліктувати з ним.

Дії поліцейського патрульної поліції: _____

Ситуація 4. Рухаючись власним автомобілем, водій Б. створив аварійну ситуацію для двох автомобілів. Поліцейський, який став свідком правопорушення, зробив зауваження та попросив водія Б. слідувати за ним з визначеною швидкістю. Правопорушнику це не сподобалося, і він, перегородивши дорогу поліцейському, почав відкрито конфліктувати з ним.

Дії поліцейського патрульної поліції: _____

На завершення засвоєння модулю 2 наголошується, що за будь-яких обставин конфлікту на дорозі поліцейський патрульної поліції повинен залишатися асертивним (впевненим в своїх правоті не зневажаючи, при цьому, права опонента), врівноваженим та толерантним; не використовувати у спілкуванні жаргонних слів, брутальних висловів чи образ; не глузувати з опонента, не бачити в ньому супротивника чи ворога.

Модуль 3 присвячений засвоєнню засад комунікативного управління конфліктами при забезпеченні публічної безпеки і порядку на масових заходах.

В теоретичній його частині зазначається, що *мирним масовим заходом* вважають вільне, публічне вираження громадянської або політичної позиції осіб, при якому можливе висловлення вимог, прийняття резолюцій, інших звернень з різноманітних питань суспільного життя на доступному кожному зібранні, що проводиться у формі зборів, мітингу, походу, демонстрації, пікетування або у будь-якому різному поєднанні цих форм за ініціативою фізичних чи юридичних осіб [285].

Уникнути конфліктів на масових заходах майже неможливо. Вони виникають *між учасниками масових акцій, противниками цих заходів, поліцейськими та сторонніми особами, які не мали наміру вступати в конфлікт*. Причини, що спонукають до протистояння, полягають у: різній спрямованості ідейних засад (різні політичні, релігійні чи соціально-економічні погляди, ідеї, бажання сторін); протилежній орієнтації сторін (бажання отримати одне й те ж благо наштовхує на боротьбу та утиск прав інших); невдоволенням привласненням благ (нерівноправний розподіл матеріальних та духовних благ між різними соціальними прошарками суспільства); соціально-психологічних та морально-етичних особливостях (різна культура спілкування, ігнорування морально-етичних норм взаємодії); організаційно-управлінських суперечностях (невдоволення стилем управління) тощо.

Відповідно до ризику виникнення конфлікту, масові акції можна розташувати наступним чином: вулична хода; культурно-просвітницькі, релігійні, спортивні заходи; мітинги. Останні характеризуються наявністю великої кількості людей та їх підвищеною агресивністю через невдоволення певними діями влади, спортивної команди, посадовців тощо, причому саме ця категорія осіб схильна до силового вирішення суперечностей.

Тому патрульному, який забезпечує публічну безпеку і порядок, доводиться вступати у правовідносини з громадянами-правопорушниками, користуючись наданими правами і повноваженнями; вживати заходи для припинення їх анти суспільних дій, що за своєю сутністю є конфліктною ситуацією у вигляді «нав'язування» своєї волі «противнику» [286].

У зв'язку з тим, що ризик виникнення конфліктів під час масових заходів досить значний, поліцейський патрульної поліції повинен володіти певними алгоритмами комунікативної поведінки. Для цього йому необхідно: зберігати спокій і чітко висловлювати свої аргументи, не зважаючи на різкі висловлювання на власну адресу та інші провокативні ситуації; сприяти вирішенню конфлікту за допомогою стратегії «компромісу», знайти аргументи, які б сприяли мирному вирішенню протиріччя і влаштували б більшість. Задля ефективної реалізації цього завдання слід здійснити низку послідовних кроків, а саме: виявити конфліктогенів та осіб, які дозволяють собі прирікатися, сперечатися, принижувати достоїнство інших тощо; представившись, чемно запропонувати цим особам не викликати резонанс у громадськості своїми діями та припинити сперечатися; наголосити мітингарю чи футбольному фанату про можливі наслідки його дій для оточуючих та його самого; пояснити активістам, що їх позиція має місце бути і її волевиявлення цілком законне, та існує досить багато

супротивників такої точки зору, які агресивно налаштовані і можуть вдаватися до відкритого протистояння, тому слід дещо м'якше доносити до загалу своє бачення та не провокувати до сутичок.

В подальшому необхідно визначити, які інтереси переслідують сторони: якщо це звичайне волевиявлення, то достатньо зробити усне зауваження; якщо ж має місце маніпулятивний вплив на оточуючих задля досягнення своїх замаскованих цілей – попросити провокаторів пройти до службового автомобілю, поліцейської дільниці, іншого місця чи приміщення з меншою кількістю людей для з'ясування та врегулювання непорозумінь, а також перевірки документів чи законності проведення самого заходу. Окрім іншого, таким чином забезпечується роз'єднання активістів та звичайних перехожих, аби останні не стали активними учасниками конфлікту.

Кожній зі сторін конфлікту слід пояснити недоліки і переваги їх позиції та запропонувати свій варіант вирішення конфлікту в переконливій формі. Якщо ж надмірна психологічна напруженість перешкоджає присутнім зрозуміти ці доводи – без роздратування повторюється в іншій модифікації сказане та роз'яснюються його основні переваги. При супротиві активістів та агітації інших до цього ж — поліцейським необхідно відразу зазначити, що їхня вимога є законною, а злісна непокора такій вимозі може призвести до юридичної відповідальності. На цій стадії взаємодії, за можливості, патрульному доцільно звернутися до представників поліції, комунікації чи переговорників, яких натовп сприйматиме менш агресивно.

Якщо ж сторони починають застосовувати силу – патрульним необхідно попередити їх про можливе застосування превентивних заходів та пояснити, що вони розраховують, все-таки, на мирне вирішення конфлікту і взаємне порозуміння. І лише в разі подальшої ескалації конфлікту, коли присутні не реагують на зауваження та вступають в бійку, настає час застосування превентивних заходів. Важливо при цьому виявити жертв конфлікту (тих, на кого направлялася агресія, та сторонніх осіб). Якщо такі є і натовп не бажає, щоб їм було надано допомогу та всіляко цьому перешкоджає, то патрульному потрібно пояснити розлюченому скупченню, що особа вже постраждала, і щоб уникнути наступних жертв – необхідно припинити конфлікт.

При сприятливій динаміці подій (правильні слова підібрані і конфлікт вичерпано), патрульний може подякувати за розуміння та сприяння його діяльності, за припинення порушень публічної безпеки і порядку. Але після примирення необхідно обов'язково проконтролювати наступні дії учасників конфлікту, щоб через деякий час та ж сутичка не спалахнула знову і не призвела до бійки.

На завершення засвоєння слухачами теоретичної складової модуля 3 важливо наголосити, що присутні поліцейського не тільки чують, а й бачать. Тому при спілкуванні варто бути доброзичливим, уникати надмірної жестикуляції, не тримати руки на кийку чи схрещеними, не перебирати щось в руках, не жувати жуйку – це може викликати відмову від комунікації в іншій стороні. Також патрульному, як толерантній особі, слід забути про

використання насмішок, глузування, сарказму при спілкуванні з будь-ким. Правоохоронець має з повагою ставитися до опонента, але при цьому він повинен поводитися гідно та показувати всім своїм виглядом, що не дозволить будь-кому поставити його нижче інших у моральному відношенні.

Оскільки на масових заходах присутня велика кількість невдоволених людей, це потребує спілкування на підвищеній голосності. Щоб уникнути переходу на крик, до присутніх більш доцільно звертатися через рупор чи інший підсилювач звуку та апелювати до закону, застерігати про юридичну відповідальність в разі порушення публічного порядку («Нагадуємо, що в разі злісної непокорі вимогам поліцейського або порушення порядку організації та проведення зборів з винних стягується штраф або застосовуються виправні роботи. Тому, щоб не вдаватися до таких радикальних заходів, просимо Вас припинити сперечатися та виконувати законні накази правоохоронців.

При практичному відпрацюванні матеріалу модуля 3 слухачам пропонується визначити алгоритми вирішення наступних конфліктних ситуацій.

Ситуація 5. *До міської ради, де проходило чергове засідання щодо виділення земельних ділянок, почали прибувати розлючені активісти з вимогами справедливого їх розподілу. Через деякий час ними почалася штовханина.*

Дії поліцейського патрульної поліції: _____

Ситуація 6. *Зранку поблизу місцевої адміністрації активісти влаштували мітинг проти забудови скверу. Через дві години на зустріч вийшли противники цього мітингу в масках, з емблемами та палицями. Після декількох словесних перепалок розпочався відкритий конфлікт.*

Дії поліцейського патрульної поліції: _____

Модуль 4 присвячений особливостям комунікації з особами, до яких було застосоване домашнє насильство.

При засвоєнні теоретичного матеріалу наголошується, що згідно Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» від 07.12.2017 № 2229-VIII, домашнє насильство – це діяння (дії або бездіяльність) фізичного, сексуального, психологічного або економічного насильства, що вчиняються в сім'ї чи в межах місця проживання, між родичами, або між колишнім чи теперішнім подружжям, або між іншими особами, які спільно проживають (проживали) однією сім'єю, але не перебувають (не перебували) у родинних відносинах чи у шлюбі між собою, а також погрози вчинення таких діянь [286].

Ознаками застосування насилля, залежно від його виду, є:

психологічне: страх перед появою одного з рідних; агресивність; нищення всього, що трапляється на шляху; здатність завдавати насильство іншим; тривожність; депресія, спроби самогубства; надмірна дратівливість; відгородженість від близьких, друзів, знайомих; нерішучість у будь-чому, тощо;

фізичне: велика кількість шрамів та гематом по всьому тілі; потертості навколо рота; пухирі та опіки; стерті зони шкіри тощо;

сексуальне: висипи в паху, захворювання, що передаються статевим шляхом; потертості та розриви від вагінального або анального проникнення сторонніх предметів; змінений стиль рухів; біль при ходінні і сидінні; натяки про

можливість задоволення сексуальних потреб інших; відсторонення від оточуючих і відмова від комунікації; багато часу проводить у ванні з метою змити весь бруд тощо;

економічне: здутий живіт або надмірна худоба через недоїдання; неохайний, брудний вигляд; постійне залишення місця проживання; тривожність; зволікання з відповідями при опитуванні з оглядом на реакцію інших членів сім'ї; збентеженість та наляканість.

У зв'язку з тим, що поліцейські патрульної поліції часто першими опиняються поряд із потерпілим, їм необхідно знати механізми та особливості встановлення психологічного контакту та надання допомоги жертві. Алгоритм такої поведінки виглядає наступним чином.

1. Відрекомендувавшись, запевнити потерпілу особу про наміри допомогти їй (*«Зараз ми знаходимося тут для того, щоб Вам допомогти у зв'язку з прикрою ситуацією, яка склалася», «Якщо Ви потребуєте нашої допомоги, ми готові її надати», «Ми Вам гарантуємо, що такі протиправні дії не залишаться безкарними»*).

2. Запропонувати особі нагальну допомогу (*«Можливо, Вам подати води?»*, *«Якщо Ви не відмовитесь, то візьміть ось цю куртку. Зараз на вулиці/в приміщенні досить прохолодно»*).

3. Ввічливо вивести з кімнати/приміщення/безпосереднього місця злочину особу, яка ймовірно застосувала насильство (*«У зв'язку з ситуацією, яка склалася, Вам необхідно пройти до іншого приміщення для встановлення всіх подробиць. Просимо Вас зробити це якнайшвидше. Будь-ласка, не ігноруйте законних вимог поліцейського»*).

4. Запропонувати особі покинути місце, де сталася подія (*«Можемо Вам запропонувати покинути це місце та перейти до службового автомобіля, якщо Вам це необхідно»*).

5. Надати жертві можливість вільно переживати та висловлювати свої емоції, при цьому не вступати в розгорнутий діалог, а просто використовувати невербальні ознаки розуміння (кивання головою, підбадьорлива міміка, сприятливе орієнтування тіла), уникаючи прямого контакту очима, що може сприйматися як загроза. Не слід заспокоювати особу, але при цьому уважно контролювати її дії (під час вивільнення емоцій особа надає необхідну інформацію).

Висловлювати своє співчуття доцільно тільки тоді, коли жертва цього потребує, оскільки заспокійливі слова можуть спровокувати новий спалах емоцій чи й відмову від комунікації (*«Шановна Катерино Іванівно! Нам прикро, що сталася така ганебна ситуація саме з Вами, і тому ми бажемо справедливо покарати винного. Маємо надію, що Ви щиро вірите у наше співчуття і посприєте цьому»*).

6. Бажано не використовувати тактильний контакт із жертвами, які зазнали фізичного чи сексуального насильства, оскільки вторгнення в інтимну зону взаємодії сторонньої людини може підсилити їхні переживання.

7. Якщо жертві важко йти на комунікацію, доцільно спробувати залучити її до спільної діяльності (*«Пропоную Вам пройти на кухню. Якщо Ви не проти, там я зроблю Вам каву, а Ви підкажете, як це зробити»*). Запитання стосовно дій та особи кривдника при цьому повинні бути простими, конкретними і лаконічними (*«Чим саме Ваш співмешканець завдав Вам тілесні ушкодження?»*, *«Побиттю передувала лайка з співмешканцем чи воно почалося неочікувано для Вас?»*).

8. Якщо особа потребує підтримки рідних чи близьких людей, слід запросити одного з них; за необхідності – викликати психолога та постійно залишатися з жертвою.

Важливо наголосити, що поліцейський патрульної поліції не повинен кваліфікувати особливості інциденту та визначати винного в ньому, його завдання — надати потерпілому допомогу і підтримку. Це виключає будь-яке оцінювання з його сторони. Забороняється категорично висловлюватися та «заганяти» одну з сторін в «глухий кут», встановлювати причетних до конфліктної ситуації осіб.

Особливої уваги потребує спілкування з *неповнолітніми, які зазнали насильства*. Поліцейському, котрий опинився на місці вчинення насильства над неповнолітнім, окрім вищезазначеного, слід враховувати його вікові особливості, що суттєво впливають на процес комунікації. Тому його поведінка на місці правопорушення повинна підпорядковуватися наступним правилам.

1. Спілкування краще розпочинати у формі доброзичливого знайомства (*«Привіт. Я Сергій, працюю в поліції і почув, що тебе хтось образив? Це правда чи ні?»*). При цьому воно будується зрозумілою дитині мовою, підкреслюється серйозне та неупереджене ставлення до її слів.

2. В приміщенні не повинні перебувати сторонні особи (*«Просимо вибачення, але у зв'язку з ситуацією, яка склалася, Вам необхідно покинути це місце. Переконаємо, що ми не завдамо страждань малюку і намагатимемося якнайшвидше Вас покликати. Один з бажаних може залишитися з дитиною»*). Якщо потерпіла особа сама бажає покинути місце події – знайти більш комфортне для неї місце для розмови.

3. Дитині пропонується допомога (*«Можливо ти зголоднів? Можна я тебе пригощу?»*, *«Якщо у тебе щось болить, то не соромся і скажи. Спробуємо тобі допомогти»*) та пояснюється, що поліція прибула з доброзичливими намірами (*«Як тільки ми почули, що тебе образили, відразу прибули. Можливо, ти нам розкажеш, що сталося, щоб покарати винних?»*). Небажано пропонувати солодощі, цукерки, фрукти, адже у дитини може бути алергія на той чи інший продукт.

4. Бажано частіше повторювати слова підтримки (*«Ти можеш не боятися. Ми прибули сюди, щоб тебе більше ніхто не образив. Можеш почувати себе в безпеці»*).

5. Якщо жертва не виходить на контакт, розмову слід перевести на тему, яка буде їй цікава (*«У тебе стільки нагород! Ти мабуть футболіст? А в якому клубі ти граєш? Покажеш мені всі нагороди?»*). Можна спробувати зацікавити

неповнолітнього атрибутами однострою (одягнути на нього кепку, дати потримати жетон тощо). Всім своїм виглядом патрульний має показати, що йому дійсно цікаве спілкування (усмішка, щирі емоції та похвала).

6. Слухати дитину потрібно з інтересом та не перебиваючи. Забороняється її критикувати, порівнювати з будь-ким та примушувати до чогось. Навіть якщо неповнолітній сам спровокував неправомірні дії у свій бік, в скрутній життєвій ситуації його необхідно тактовно підтримувати.

7. Неповнолітнього, який перебуває в стані агресії, слід заспокоїти (*«Прошу тебе заспокоїтися для того, щоб швидше покарати винних. Я пробую зрозуміти, що з тобою сталося, і допомогти тобі»*), слідкуючи при цьому, щоб жертва насилля не завдало собі чи комусь болю та не почала трощити і ламати все навкруги.

8. Всі запитання повинні бути відкритими (*«Які дії робила мама? Ти говорив їй, що тобі неприємно?»*). Їх слід повторювати, якщо це необхідно, роз'яснюючи дитині окремі слова, перефразовуючи. Лише проявляючи терпіння, можна сподіватися на повне та правдиве відновлення протиправної події.

9. В процесі спілкування з неповнолітньою жертвою насильства важливо контролювати свої емоції, щоб не сприяти: а) виникненню у неповнолітнього негативних установок щодо поліцейських патрульної поліції; б) формуванню надмірної тривожності та відмові від комунікації.

Практичне відпрацювання модуля 4 полягає в груповому обговоренні алгоритмів дій в наведених ситуаціях.

Ситуація 7. *Чергового вечора чоловік напідпитку повернувся додому, де його дружина збирала речі, щоб переїхати до іншого помешкання та згодом з ним розлучитися. Побачивши це, чоловік почав ображати дружину, не давав їй далі складати речі. В кімнаті знаходилася їх маленька донька, яка почала плакати. Чоловік змусив дружину вкласти спати доньку та втопити мобільний телефон, щоб вона не викликала поліцію. Після цього почав чинити психологічний тиск та бити жінку. Опісля, коли чоловік заснув, жінці вдалося викликати поліцію.*

Дії поліцейського патрульної поліції: _____

Ситуація 8. *Упродовж тижня мешканці будинку чули дивні звуки з квартири сусіда, через що викликали поліцію. На місці події патрульні виявили хлопчину, прикутого на ланцюг до ліжка, з сильними побоями. Дитина благала про допомогу.*

Дії поліцейського патрульної поліції: _____

Завершальний модуль 5 присвячений психологічним особливостям комунікації з особами, які потребують поліцейського піклування, а саме: а) поліцейське піклування як превентивний захід; б) комунікація з особою віком до 16 років, яка залишилася без догляду; в) комунікація з особою, яка підозрюється у втечі з психіатричного закладу чи спеціалізованого лікувального закладу, де вона утримувалася на підставі судового рішення; г) комунікація з особою, яка має ознаки вираженого психічного розладу і створює реальну небезпеку оточуючим або собі; д) комунікація з особою, яка перебуває у публічному місці

і внаслідок сп'яніння втратила здатність самостійно пересуватися чи створює реальну небезпеку оточуючим або собі.

Окрім того, поліцейське піклування може застосовуватися не тільки до визначених категорій, а й до будь-кого, хто потребує допомоги. Наголошується, що превентивні поліцейські заходи є дією або комплексом дій, що обмежують певні права і свободи людини і застосовуються для забезпечення виконання покладених на поліцію повноважень із дотриманням установлених законом вимог [287].

Превентивні заходи застосовуються для:

- недопущення протиправної поведінки осіб, схильних до вчинення правопорушень;
- недопущення протиправної поведінки щодо віктимних осіб;
- усунення причин, які сприяють вчиненню правопорушень, і створення умов, що виключають протиправну поведінку.

При організації комунікації з *особою у віці до 16 років, яка залишилася без догляду*, доречною є більшість рекомендацій, що викладені вище в позиції «спілкування з неповнолітніми, які зазнали насильства».

Поліцейський патрульної поліції має розуміти, що такі діти опинилися в складній життєвій ситуації, як правило, через дисфункціональність сімейних відносин. Тому першим його завданням є встановлення психологічного контакту, що починається з привітання: з дитиною до 12 років – в дружній формі, щоб зняти напруження (*«Привіт! Я Сергій. Працюю в поліції. А тебе як звати?»*); з підлітком 12-16 років – форма привітання серйозна, щоб підкреслити його дорослість (*«Доброго дня. Я Сергій, поліцейський Вашого району. Ви б не допомогли мені... Чи можна до Вас звертатися на «ТІ»?»*). При цьому якщо дитина достатньо охоче і невимушено вступає у взаємодію, дозволяється певний тактильний контакт (поплескати по плечу, взяти за руку, обійняти). Всім своїм виглядом патрульний має показати, що йому не байдужа історія неповнолітнього і він бажає йому допомогти.

Далі дитині потрібно пояснити мету звернення поліцейського:

- якщо неповнолітній засмучений, то поліцейський говорить, що він прийшов, щоб допомогти йому (*«Ми бачимо в якому ти стані, тому хочемо допомогти тобі. Знайти твоїх батьків. Знайти родичів твоїх батьків»*);
- якщо неповнолітній перебуває в агресивному стані, не йде на контакт, з недовірою ставиться до правоохоронців, то патрульний повинен запевнити про свої позитивні наміри (*«Ми тут, щоб допомогти тобі. Обіцяємо, ми тебе не скривдимо і не дамо нікому скривдити!»*).

У ході подальшого діалогу патрульним необхідно встановити особу неповнолітнього (ПІБ, адресу проживання, наявність батьків чи рідних, причини та особливості ситуації, що склалася). Після цього з'ясовуються та пояснюються свої наступні дії (*«Якщо ти не проти, ми зараз знайдемо твоїх близьких, щоб допомогти тобі, і ти з ними поспілкуєшся?»*, *«Ти хочеш повернутися до своїх рідних?»*).

Забороняється при спілкуванні з неповнолітнім говорити непристойні речі, глузувати чи висміювати його. Також небажано надто довго не відриватися від екрану комп'ютера, аби дитині не здалося, що всім до нього байдуже, і патрульні просто виконують свою роботу, а не хочуть допомогти по-справжньому.

Щоб встановити комунікацію з особою, яка підозрюється у втечі з психіатричного закладу чи спеціалізованого лікувального закладу, де вона утримувалася на підставі судового рішення чи з особою, яка має ознаки вираженого психічного розладу і створює реальну небезпеку оточуючим або собі, поліцейським патрульної поліції необхідно дотримуватися наступних правил.

1. Відразу після виявлення особи, яка перебуває в неадекватному стані, агресує та становить небезпеку для оточуючих, необхідно викликати екіпаж психіатричної допомоги та налагодити комунікацію з ним.

2. Незважаючи на агресивний стан особи, поліцейський патрульної поліції повинен спробувати вступити в діалог: *«Доброго дня! Чим можемо Вам допомогти? Можливо, Ви когось чекаєте чи щось втратили?»*. Часто люди з психічними розладами налаштовані на логічну сторону діалогу і тому вони, в більшості випадків, починають розповідати про мету їх перебування в тому чи іншому місці (шукають друга, прийшли провідати рідних тощо).

Обов'язково потрібно поцікавитися, як особа себе почуває, чи не потребує особа медичної допомоги.

3. Після уточнення інформації щодо особи хворого у відповідних закладах, необхідно роз'яснити йому, що патрульні мають намір застосувати поліцейське піклування і в чому полягають ці дії: *«Вислухавши Вас, ми вирішили допомогти Вам. Ми знайшли тих осіб, які допоможуть Вам почуватися краще», «Ми знайшли місце, де Ви проживаєте, і на Вас чекають, тому зараз ми Вас доведемо на своєму автомобілі»*.

4. Слухаючи цю особу, слід застосовувати активні методи невербального спілкування (кивання головою, плескання по плечу) та погоджуватися з усім, що вона скаже: *«Так, я це розумію», «Так. Ви праві», «Я з Вами згодний»*. Дозволяється використовувати певні маніпуляції («прихильності», «інформаційної хвили» тощо) в тому випадку, коли особа становить небезпеку для оточуючих і необхідно застосувати певні превентивні заходи.

5. Патрульні повинні розуміти, що при комунікації з психічно хворими особами не слід обдурювати їх. Краще погоджуватися з тим, що скаже особа, та схилити її до співпраці: *«Ми з Вами цілком згодні. І ми, зрозумівши ситуацію в якій Ви опинилися, знаємо як Вам допомогти. Ви бажаєте, щоб ми Вам допомогли?»*.

Поряд із цим, варто нагадувати таким особам на настання можливої відповідальності за їх антисоціальну поведінку, але при цьому не залякувати їх, а навпаки, наголошувати на можливих несприятливих наслідках, тобто шкідливі для неї самої: *«Якщо Ви будете продовжувати так себе поводити, то не потрапите в те місце, куди Ви направлялися (до рідних, близьких), а будете змушені залишитися з нами»*.

6. Для того, щоб не викликати агресію у психічно хворих, патрульному важливо постійно контролювати власні емоції. Тому при спілкуванні з ними слід спокійно реагувати на образу з їх боку, ставитися до цього як до симптому хвороби. Забороняється глузувати з хворого: *«зараз викличу тобі психовозку» або «тобі давно вже час звернутися до психіатра».*

7. Якщо ж особа продовжує протиправні дії і застосовує силу до прохожих чи поліцейських, настає час застосування превентивних заходів у визначених законом межах, щоб ще більше не нашкодити психічному стану хворого.

Комунікація з особою, яка перебуває у публічному місці і внаслідок сп'яніння втратила здатність самотійно пересуватися чи створює реальну небезпеку оточуючим або собі.

В ч. 1 ст. 178 КУпАП йдеться про осіб, які перебувають на вулицях, у закритих спортивних спорудах, у скверах, парках, у всіх видах громадського транспорту та в інших заборонених законом місцях, крім підприємств торгівлі та громадського харчування, в яких продаж пива, алкогольних і слабоалкогольних напоїв дозволений відповідним органом місцевого самоврядування.

Виявивши особу, яка перебуває в стані сп'яніння, патрульні у разі необхідності можуть застосувати поліцейське піклування. Особа в легкій та середній стадії сп'яніння не повною мірою здатна до самоконтролю та адекватного реагування на зауваження; вона швидко спалахує та чинить силовий опір; в тяжкій – не може самотійно пересуватися, не орієнтується в часі і просторі. Тому коли патрульні наблизилися до такої особи, вони повинні визначити її стан, відрекомендуватися та запитати, чи потрібна їй медична допомога. Якщо є видимі сліди тілесних ушкоджень, вони відразу викликають швидку допомогу.

Для того, щоб запобігти агресії, поліцейським необхідно відразу заявити про свої позитивні наміри: *«Ми бачимо, що Ви зараз знаходитеся у не найкращому стані. Тому ми пропонуємо Вам нашу допомогу», «Ми вважаємо, що краще Вам направитися до місця проживання, щоб не стати жертвою хуліганів чи крадіїв», «Ми можемо допомогти Вам дістатися місця проживання. Чи пам'ятаєте Ви свою адресу?». «Чи є у Вас номер телефону когось із рідних, хто б зміг Вас супроводжувати до домівки?».*

Поліцейським необхідно переконати сп'янілу особу в небезпечності перебування в такому стані поза домівкою: *«Попереджаємо Вас, що в такому стані Ви легко можете стати наживою для злочинців чи жертвою хуліганів», «Ми можемо доставити Вас додому, якщо Ви цього бажаєте, щоб з Вами нічого не сталося».*

Щоб знизити агресію особи її слід переконати в необхідності покинути те місце, де вона перебуває: *«Якщо Ви далі будете продовжувати тут перебувати, прискіплюватися до перехожих та лаятися, ми змушені будемо застосовувати превентивні заходи, які погіршать Вашу ситуацію», «Вам краще направитися до місця проживання та трохи відпочити. Після того, як Вам стане краще, Ви зможете повернутися», «Радимо Вам прислухатися до наших порад, адже Ви*

розумна людина і розумієте, в якому стані зараз перебуваєте. На Вашому місці ми б вчинили саме так».

Також патрульний може зв'язатися з рідними та попросити сприяння в супроводженні сп'янілого до місця проживання. Якщо особа пам'ятає свою адресу, необхідно доставити її до місця проживання та скласти протокол про застосування поліцейського піклування. Після цього пояснити сенс такого заходу і попросити підписати протокол. У випадках, коли особа через свій стан цього зробити не може, слід звернутися до рідних за місцем проживання, щоб ті перевірили стан здоров'я сп'янілого, ознайомилися з протоколом та підписали його.

Якщо ж особа чинить силовий опір чи погрожує застосувати потенційно небезпечні засоби, патрульний повинен вжити заходів для убезпечення доставленого та його оточення.

На завершення засвоєння слухачами теоретичної частини модуля наголошується, що перелік осіб, щодо яких може здійснюватися поліцейське піклування, не є вичерпним, і в кожному випадку патрульний повинен самостійно оцінювати ситуацію. Зокрема, інколи доводиться контактувати з особами з інвалідністю, вадами слуху, мовлення чи зору. Тому правоохоронцю потрібно знати, як спілкуватися з такими громадянами, щоб не викликати образу чи злість з їхнього боку.

Найперша умова такого спілкування – бути терплячим та привітним, контролювати своє невербальне мовлення (міміку, жести) та не звертати увагу на вади інших. Здивований погляд, різке відхилення голови, підняття верхньої губи можуть спричинити відмову від комунікації. Не дозволяється вживати грубих чи образливих для людини висловів, на кшталт: «хворий», «інвалід», «каліка» тощо. Краще замінити такі слова виразами: «людина з фізичними вадами», «людина з вадами слуху (зору)», «людина з певними особливостями».

Спілкуючись, патрульний не повинен нав'язувати свою допомогу, достатньо поцікавитися, чи не потрібна вона, якщо так, то в якій формі може бути надана.

Коли патрульний спілкується з особою, у якої слабкий чи відсутній слух, не слід підвищувати голос, оскільки невербально це сприймається як крик та грубощі. Набагато краще показувати зацікавленість у спілкуванні (посмішка, розкриті долоні, відсутність невербальних бар'єрів). У випадках, коли людина перебуває з сурдоперекладачем, при безпосередній комунікації слід звертатися до самої особи, а не до перекладача. Також самому можна спробувати показати, про що буде йтися, або попросити, щоб звернення написали на папері.

Спілкуючись з особами, які мають проблеми з мовленням, необхідно терпляче вислухати їх звернення, при цьому не підганяючи їх. Забороняється закінчувати їхні думки — можна лише тактовно підказувати. Краще говорити тоді, коли Ви будете впевнені, що особа закінчила думку.

Практичне відпрацювання модуля 5 полягає в груповому обговоренні алгоритмів дій в наведених ситуаціях.

Ситуація 9. Відпрацьовуючи місцевість, поліцейські патрульної поліції виявили хлопчика років 6–7, який розгублено стояв поблизу супермаркету, плакав та поглядом когось шукав.

Дії поліцейського патрульної поліції: _____

Ситуація 10. При забезпеченні публічної безпеки і порядку під час концерту на площі міста патрульні виявили на парапеті одного з фонтанів особу, яка за зовнішніми ознаками була схожа на сп'янілу.

Дії поліцейського патрульної поліції: _____

Ситуація 11. Відпрацьовуючи місцевість, патрульний побачив особу в інвалідному візку, яка щось запитувала у перехожих (показуючи щось у телефоні), але не отримувала відповіді.

Дії поліцейського патрульної поліції: _____

Додаток К

Програма тренінгу «Підвищення комунікативної компетентності»**I. Вступна частина**

Мета тренінгу – підвищити комунікативні компетентності досліджуваних; сформувати в учасників тренінгу здатність до самопізнання, саморозвитку та самореалізації.

На досягнення мети направлений *комплекс завдань*:

- 1) розвиток самосвідомості;
- 2) підвищення комунікативних навичок та впевненості;
- 3) формування адекватної самооцінки;
- 4) формування навичок встановлення ділового контакту та ефективного спілкування;
- 5) аналіз та прогнозування поведінки партнерів комунікативного контакту;
- 6) розвиток навичок корекції емоційного стану партнера під час комунікації.

II. Структура і зміст програми

Зміст програми: програмою передбачено 3 заняття по 2 години кожне.

Етапи реалізації програми:

1) Вступна частина включає в себе психологічні ігри та вправи, спрямовані на зняття емоційної напруги, створення сприятливої, дружньої атмосфери, психологічного комфорту і безпеки для кожного учасника, а також ритуалу вітання та прийняття правил роботи.

2) Основна частина спрямована на формування нових знань і уявлень, набуття нових навичок і установок, конструювання та відпрацювання особистої стратегії поведінки, осмислення отриманого досвіду, формування ціннісно-значущої особистісної концепції взаємодії з суспільством, що здійснюється з використанням міні-лекцій і бесід, сюжетно-рольових ігор, дискусій і обговорень тощо.

3) Заклучна частина включає в себе підведення підсумків, інтелектуальну і емоційну рефлексію та ритуал прощання.

Таблиця 3.2

Навчально-тематичний план та зміст занять №	Тема заняття	Зміст заняття	Кількість годин
---	--------------	---------------	-----------------

1.	Самопрезентація	<i>Підготовча частина.</i> 1.Ритуал вітання. 2. Визначення цілей тренінгу. 3.Прийняття правил групової роботи. 4. Вправа «Встановлення дистанції». <i>Основна частина.</i> 1. Міні-лекція «Самопрезентація». 2. Вправа «Фото». 3. Вправа «Всі ми особливі». <i>Заключна частина.</i> Рефлексія заняття.	2 години
2.	Особливості активного слухання	<i>Підготовча частина.</i> 1.Ритуал вітання. 2. Вправа «Дзеркало». <i>Основна частина.</i> 1.Міні-лекція «Техніка активного слухання». 4. Вправа «Хто ця людина?». 5. Вправа «Детектив». <i>Заключна частина.</i> Рефлексія заняття.	2 години
3.	Техніка творчого управління конфліктом	<i>Підготовча частина.</i> 1.Ритуал вітання. 2.Вправа «Дружні руки». <i>Основна частина.</i> 1.Вступ до теми «Управління конфліктом». 1. Вправа «Вузький місток». 2. Вправа «Словник емоцій». <i>Заключна частина.</i> Рефлексія заняття.	2 годин

4.

Всього:

6 годин

Зміст занять програми Тема 1

Підготовча частина:

Мета: формування доброзичливої робочої обстановки в групі, встановлення особистих меж при взаємодії у вправах.

Необхідні матеріали: аркуші, ватман, маркери.

1. Визначення цілей тренінгу.

Психолог знайомить учасників з цілями тренінгу.

2. Визначення правил поведінки на заняттях.

Мета: прийняття правил роботи в групі.

Зміст.

Для плідної роботи і створення доброзичливої обстановки психолог пропонує прийняти правила, за якими житиме група:

1. Ми рівні в можливості висловлювань.
2. Ми вільні у виборі своєї точки зору.
3. Ми поважаємо думки іншої людини та її право на свій вибір.
4. Ми ніколи не принижуємо свого товариша.
5. Ми не переносимо ігрові ситуації на наше життя поза групою.

1. Вправа «Встановлення дистанції».

Мета: визначення особистої відстані в іграх та вправах.

Зміст.

Психолог пояснює, що у кожної людини існує своя індивідуальна безпечна відстань, на якій вона відчуває себе в бесіді з іншими людьми найбільш комфортно. Зазвичай вона вибирається несвідомо, і при цьому значущими виявляються особисті взаємовідносини з партнером по спілкуванню.

По черзі кожен учасник встає в центр кола. До нього один за іншим підходять всі члени групи. Кожен рухається до тих пір, поки той, хто стоїть в центрі, не скаже «Стоп!», тобто коли він почне відчувати дискомфорт. Всі учасники повинні запам'ятати, на яку відстань до кого можна наблизитися.

Основна частина:

1. Міні-лекція «Самопрезентація».

Самопрезентація – це представлення себе співрозмовникам або аудиторії. Інша людина оцінює вашу зовнішність, настрій, тембр мови, сенс ваших слів і жести. Успіх в житті часто залежить від того, як нас оцінюють люди.

Правило №1. З ким би ви не спілкувалися, як би ви не спілкувалися, ключем до серця і пам'яті співрозмовника буде ім'я. Починаючи розмову, завжди представляйтеся. Без імені ви ніхто. Навіть якщо на вас одягнений бейдж, скажіть своє ім'я.

Правило №2. Зовнішній імідж.

1. фейсбїлдінг (зовнішня естетика);
2. кінесика (пластичність в рухах);
3. стиль в одязі.

Правило №3. Ретельно продумуйте свою промову, необхідно викинути всі слова-паразити і сленг, а також професійні терміни.

Правило №4. Головне в промові — прибрати всі негативні слова і висловлювання.

Правило №5. Використовуйте в своїй промові «Я — висловлювання». («Ви мене неправильно зрозуміли», правильно сказати «Я, напевно, не зовсім точно пояснив суть справи»).

Правило №6. Немовна комунікація. Відзеркалювання пози співрозмовника.

Правило №7. Підготовка своєї «ліфтової мови». Ваша ліфтова мова повинна бути вичерпною, при цьому залишаючи яку-небудь недомовленість, загадку.

2. Вправа «Фото».

Мета для учасників: вивчення особливостей сприйняття.

Мета для психолога: активна демонстрація перцептивної сторони спілкування.

Ця вправа може проходити в декількох варіантах.

1. Психолог показує протягом 5 – 7 секунд слухачам портрет людини і просить описати її зовнішність, дати психологічний портрет, вгадати професію тощо. Це завдання дозволяє перевірити спостережливість.

2. Психолог показує портрет якоїсь людини, але представляє її інакше, називаючи іншу професію. Передбачається описати риси обличчя і дати психологічний портрет. У відповідях частини слухачів явно буде виявлено вплив установок на сприйняття.

3. Вправа «Всі ми особливі».

Мета для учасників тренінгу: розвиток спостережливості.

Мета для психолога: навчання навичкам соціальної перцепції.

Учасники, розбившись на пари, 6 секунд мовчки дивляться один на одного. Потім психолог запрошує в коло пару. Чи не дивлячись на партнера, потрібно буде описати риси його обличчя, колір очей, волосся. Потім потрібно назвати головну особливість зовнішності партнера.

Заключна частина:

Рефлексія.

Мета: отримання зворотного зв'язку. Учасники діляться враженнями.

Тема 2

Підготовча частина:

Мета: навчитися розуміти свого співрозмовника з першого слова, використовуючи техніки активного слухання.

Необхідні матеріали: папір, ручки.

1. Вправа «Дзеркало».

Мета: створення позитивної обстановки, сприятливої для розуміння почуттів інших людей.

Зміст. Група ділиться на пари. Один із пари приймає яку-небудь позу, інший дзеркально її відображає, намагається зрозуміти відчуття і почуття партнера. Потім учасники діляться враженнями, наскільки було важко зрозуміти, що відчував партнер.

Основна частина:

1. Міні-лекція «Техніка активного слухання».

Фундаментальне правило міжособистісних комунікацій говорить: сенс повідомлення, розкодований одержувачем, ніколи точно не відповідає змісту, закладеному в це повідомлення відправником. Як навчитися розуміти свого співрозмовника з першого слова, використовуючи техніки активного слухання? Висновок дослідників такий: щоб ми точно розуміли, що має на увазі співрозмовник, необхідно активно запитувати і перепитувати. Саме така манера називається активним слуханням. Використовуючи активне слухання, ми можемо надавати певний вплив на відносини, які складаються між нами та співрозмовником. Далі перераховані техніки активного слухання допомагають вирішити три основні завдання:

- Перевірити правильність свого розуміння слів і висловів мовця.
- Не керувати темою розмови, а підтримати спонтанний мовний потік співрозмовника, допомогти йому «розговоритися», говорити не про те, що є важливим і цікавим нам, а про те, що вважає важливим він.
- Не тільки бути зацікавленим слухачем, але й дати співрозмовнику відчуття цю зацікавленість.

Основні техніки активного слухання:

1) Нерозуміння. Ця техніка виглядає на перший погляд парадоксально. Її основний ключ — демонстрація нерозуміння. Буває корисно просто заявити: «Я не розумію, що ви маєте на увазі». При цьому важливо, щоб ніхто не висловлював роздратування чи невдоволення. Коли, вислуховуючи співрозмовника, ми його погано розуміємо, ми можемо чесно і прямо йому про це сказати. Багато людей соромляться говорити про те, що вони чогось не зрозуміли.

2) Повторення. Дослівне повторення співрозмовником основних висловлень мовця. У цьому можуть допомогти такі фрази: Наскільки я вас зрозумів... Ви вважаєте, що...

3) Підтвердження. Підтвердити - значить сформулювати ту саму думку інакше або в стислому вигляді. Основна мета - перевірка слухачем точності

власного розуміння повідомлення. Виконання цієї техніки можна почати словами: Ви можете поправити мене, якщо я помиляюся, але... Іншими словами, ви вважаєте... Правильно я розумію?...

4) Логічний наслідок. Ця техніка, за допомогою якої підводять підсумок не окремої фрази, а значної частини розповіді або всього розмови в цілому. Основне правило формулювання логічного слідства полягає в тому, що воно повинно бути простим і зрозумілим. Ця техніка цілком застосовна в тривалих бесідах, де вона допомагає вибудувати фрагменти розмови в смислову єдність.

Вступними фразами можуть бути такі:

Якщо виходить з того, що ви сказали...

Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...

З вашої розповіді я зробив наступні висновки...

Логічний наслідок може виявитися ефективним і у випадках, коли співрозмовник «ходить навколо», повертається до вже сказаного по кілька разів.

5) Уточнення. Якщо попередні техніки активного слухання не призвели слухача до ясного розуміння, він може прямо попросити мовця роз'яснити незрозуміле місце в його оповіданні або зупинитися на чомусь докладніше. Для цього можна використовувати такі фрази: Це дуже цікаво, чи не могли б ви уточнити... Що ви маєте на увазі?... Якщо ж ви потребуєте додаткових деталей для прояснення ситуації, ви можете звернутися до промовця з прямим проханням розширити відповідь: Може бути, ви що-небудь додати?... Не могли б ви розвинути вашу думку?... З часом ви заробите досвід, і ці техніки стануть для вас простими і природними.

Оволодіння техніками активного слухання дасть вам можливість правильно розуміти співрозмовника. Перевага завжди буде на вашій стороні, так ви точно будете знати, чого хоче ваш співрозмовник.

2. Вправа «Хто ця людина?».

Мета для психолога: надати можливість відпрацювати теоретичний матеріал.

Мета для учасників: відпрацювання техніки формулювання відкритих питань.

Інструкція: зараз я згадаю про відому людину. Потрібно ставити відкриті питання, щоб дізнатися про цю людину.

3. Вправа «Детектив».

Мета для психолога: надати можливість відпрацювати теоретичний матеріал.

Мета для учасників: відпрацювання вміння дослівно повторювати сказане партнером.

Інструкція: Зараз ми будемо складати детектив, і всі будемо авторами його. Я вигадую першу фразу, потім наступний учасник продовжує складати, але при цьому повинен повторити все сказане.

«Рано вранці міс Марпл почула телефонний дзвінок...».

Шеррінг: «Що важче: скласти свою фразу або повторювати чужу? Якщо ти занадто зайнятий своїми думками, ти не завжди в змозі повторити сказане партнером, але це вміння дуже важливо для повноцінного контакту

Заключна частина:

Рефлексія.

Мета: отримання зворотного зв'язку. Учасники діляться враженнями.

Тема 3

Підготовча частина:

Мета: знайомство учасників з особливостями управління конфліктами.

Необхідні матеріали: папір, ручки.

1. Вправа «Дружні руки».

Мета: досягнення стану розслаблення, зняття міжособистісних бар'єрів.

Зміст.

Учасники шикуються в шеренгу. Перший учасник проходить повз стрій і обмінюється рукостисканням з кожним, стає в кінець шеренги, рух продовжується поки кожен не пройде повз стрій.

Питання для обговорення: чи приємно було відчувати дружні рукостискання?

Основна частина:

1. Вступ до теми «Управління конфліктом».

При неправильній побудові комунікативного процесу нас очікують конфлікти. Конфлікти міцно увійшли в наше життя. При зустрічі з новою людиною, з новою ситуацією вони тут як тут. Але при цьому вони необхідні і для особистого росту і професійного розвитку, інакше настає застій. Тому потрібно навчити конфліктувати конструктивно. Техніка творчого управління конфліктом – корисний інструмент, який мобілізує потенціал людини, звільняє її від особистісних обмежень і полегшує вибір найкращого варіанту поведінки.

2. Гра «Вузький місток».

Мета для психолога: вправа виступає моделлю конфліктної ситуації і дозволяє продемонструвати різні стратегії поведінки в ній: конкуренцію, співробітництво, компроміс, пристосування.

Мета для учасників: розв'язання конфлікту конструктивним чином.

Опис вправи. Двоє учасників стають на проведену на підлозі лінію обличчям один до одного на відстані близько трьох метрів.

Психолог пояснює ситуацію: «Ви йдете назустріч один одному по дуже вузькому містку, перекинутому над водою». У центрі мосту ви зустрілися, і вам треба розійтися. Місток – це лінія. Хто поставить ногу за її межами – впаде в воду. Постарайтеся розійтися на містку так, щоб не впасти».

Пари учасників підбираються випадковим чином.

При великій кількості учасників може одночасно функціонувати 2–3 «містка».

Обговорення. Таким чином, в конфліктній ситуації можливі такі варіанти поведінки:

Суперництво: прагнення домогтися своїх інтересів на шкоду іншому.

Пристосування: на протигагу суперництву — принесення в жертву власних інтересів заради інтересу іншої людини.

Компроміс — це коли враховуються інтереси обох сторін, але наполовину.

Уникнення — не виграла жодна зі сторін. Відхід від конфлікту.

Співпраця — це коли враховуються інтереси обох сторін.

3. Вправа «Словник емоцій».

Мета для психолога: розвиток можливостей у вербалізації емоційних станів.

Мета для учасників: вдосконалення комунікативного вміння передавати інформацію.

Інструкція: зараз ми будемо працювати в командах. У діловій взаємодії часто виникають емоційні стани, які важко визначити. Тим часом ці емоції порушують ясність комунікації, вносять емоційний шум. Кожна команда протягом 10 хв. повинна скласти якомога довший список емоційних станів. Це будуть не +/-, а проміжні емоції.

Наприклад: нетерпіння, нервозність і т.п.

Обговорення. Вербалізація почуттів партнера по спілкуванню дозволяє не тільки зрозуміти його, а й перейти до конструктивного спілкування. Але й вимовлена емоція втрачає свою інтенсивність і владу над людиною.

Я-висловлювання — це спосіб вираження вашого ставлення до ситуації без звинувачень і вимог до людини.

Я-висловлювання допомагає в конфліктних ситуаціях.

Заключна частина:

Рефлексія.

Мета: попрощатися з групою.

Зміст.

Психолог дякує всім за результативну роботу і бажає успіхів у досягненні професійних та життєвих цілей.

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Наукові праці, у яких опубліковані основні наукові результати дисертації:

1. Kozubenko I. Communication barriers and ways to overcome them. *Наукові записки Міжнародного гуманітарного університету*. 2022. Вип. 36. С. 195–199.
2. Козубенко І. В. Комунікативна складова професійної діяльності поліцейського. *Юридична психологія*. 2023. № 2 (31). С. 122–129. DOI: <http://doi.org/10.33270/03223102.122>
3. Козубенко І. В. Особливості удосконалення комунікативних навичок майбутніх поліцейських у процесі вивчення іноземної мови. *Інноваційна педагогіка*. 2024. Вип. 69. Т. 1. С. 176–180. DOI: <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2024/69.1.34>
4. Козубенко І. В. Вплив ефективної комунікації на професійну діяльність поліцейського. *Наукові праці «Одеська юридична академія»*. 2024. Т. XXXIV. С. 67–73. DOI: <https://doi.org/10.32782/npuola.v34.2024.7>
5. Козубенко І. В. Особливості формування сучасних вимог до професійної діяльності працівників Національної поліції. *Інноваційна педагогіка*. 2025. Вип. 81. Т. 1. С. 158–162. DOI: <http://doi.org/10.32782/2663-6085/2025/81.1.31>
6. Козубенко І. В. Рівень діалогового мовлення в комунікативній діяльності поліцейського. *Інноваційна педагогіка*. 2025. Вип. 82. Т. 1. С. 155–158. DOI: <http://doi.org/10.32782/2663-6085/2025/82.1.28>
7. Козубенко І. В. Роль комунікативної компетентності в ефективній діяльності поліцейського. *Габітус*. 2026. Вип. 85. С. 327–331. DOI: <https://doi.org/10.32782/hbts.85.53>

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

8. Козубенко І. В. Комунікативна компетентність поліцейського як основа ефективної комунікації в службовій діяльності. *Забезпечення психологічної допомоги в секторі безпеки та оборони України* : матеріали ІІ Всеукр. міжвідом. психол. форуму (Київ, 30 трав. 2023 р.). Київ : ДНДІ МВС України, 2023. С. 81–86.

9. Козубенко І. В. Психологічні особливості формування комунікативної компетентності поліцейських для попередження конфліктної комунікації. *Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності Національної поліції та закладів вищої освіти МВС України* : матеріали VII міжвідом. наук.-практ. круглого столу (Київ, 17 квіт. 2025 р.). Київ, 2025. С. 79–83.

10. Козубенко І. Інтерактивні параметри професійного спілкування слідчих. *Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації* : зб. наук. пр. Міжнар. наук.-практ. конф. (Переяслав, 25 лют. 2022 р.). Переяслав, 2022. Вип. 78. С. 70–71.

11. Козубенко І. В. Комунікативні бар'єри у спілкуванні поліцейських. *Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації* : зб. наук. пр. Міжнар. наук.-практ. конф. (Переяслав, 31 серп. 2022 р.). Переяслав, 2022. Вип. 85. С. 75–79.

12. Kozubenko I. V. Internal police communication. *Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку* : зб. наук. пр. Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (Переяслав, 17 листоп. 2023 р.). Переяслав, 2023. Вип. 92. С. 101–104.

13. Kozubenko I. V. The executive's part in police communication. *Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації* : зб. наук. пр. Міжнар. наук.-практ. конф. (Переяслав, 30 листоп. 2023 р.). Переяслав, 2023. Вип. 99. С. 219–222.

14. Козубенко І. В. Кризова комунікація в умовах воєнного часу. *Актуальні питання психологічного забезпечення службової діяльності структурних підрозділів МВС України в умовах воєнного стану* : матеріали

V міжвідом. наук.-практ. круглого столу (Київ, 20 квіт. 2023 р.). Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2023. С. 175–179.

15. Козубенко І. В. Особливості і перспективи комунікативної взаємодії поліції і населення. *Актуальні питання розвитку комунікації в професійній діяльності правоохоронних органів: виклики XXI століття* : матеріали III міжвуз. наук.-практ. конф. (Одеса, 24 квіт. 2023 р.). Одеса : Одес. держ. ун-т внутр. справ, 2023. С. 119–122.

16. Козубенко І. В. Особливості професійної комунікації працівників поліції. *Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку* : зб. наук. пр. Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (Переяслав, 21 берез. 2024 р.). Переяслав, 2024. Вип. 96. С. 49–53.

17. Козубенко І. В. Формування комунікативних навичок майбутніх правоохоронців в процесі вивчення іноземної мови. *Іншомовна підготовка працівників правоохоронних органів та фахівців із права* : матеріали XIII міжвуз. наук.-практ. конф. (Київ, 16 трав. 2024 р.). Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2024. С. 38–39.

18. Козубенко І. В. Чинники формування іншомовної комунікативної компетентності правоохоронця в умовах євроінтеграції. *Актуальні проблеми вдосконалення системи вивчення англійської мови в ЗВО МВС* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (Одеса, 25 квіт. 2024 р.). Одеса : ОДУВС, 2024. С. 32–36.

19. Козубенко І. В. Психологічні особливості професійної комунікації поліцейського. *Психологічна допомога в Україні: проблеми підготовки та професійної діяльності фахівців* : матеріали наук.-практ. конф. (Київ, 1 листоп. 2024 р.). Київ : КНЛУ, 2024. С. 59–61.

20. Козубенко І. В. Засоби впливу ефективної комунікації на професію поліцейського в умовах інтеграції. *Підвищення ефективності комунікації в закладі вищої освіти* : матеріали Всеукр. наук. підвищ. кваліфікації (Полтава, 30 верес. – 10 листоп. 2024 р.). Полтава, 2024. С. 77–81.

21. Козубенко І. В. Особливості психологічного супроводу поліцейського в умовах війни. *Актуальні проблеми психологічного забезпечення службової діяльності працівників правоохоронних органів* : матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 31 жовт. 2024 р.). Київ : ДНДІ МВС, 2024. С. 105–110.

22. Козубенко І. В. Формування психологічних особливостей гендерної стресостійкості майбутніх правоохоронців в умовах воєнного стану. *Чорноморські наукові студії* : матеріали XI Всеукр. мультидисциплін. конф. (Одеса, 23 трав. 2025 р.). Одеса, 2025. С. 342–345. DOI: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-522-1-105>

23. Козубенко І. В. Резилієнтність працівників Національної поліції під час воєнного стану. *Війна в Україні: зроблені висновки та незасвоєні уроки* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (Львів, 21 лют. 2025 р.). Львів : Львів. держ. ун-т внутр. справ, 2025. С. 269–271.

24. Козубенко І. В. Поліцейське піклування як чинник формування комунікації між поліцією і громадянами. *Забезпечення основоположних прав і свобод людини, дотримання стану дисципліни та законності поліції в умовах воєнного стану* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (Кропивницький, 12 черв. 2025 р.). Кропивницький : Дон. держ. ун-т внутр. справ, 2025. С. 145–148.

25. Козубенко І. В. Шляхи подолання комунікативних бар'єрів у комунікаціях. *Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації* : зб. наук. пр. Міжнар. наук.-практ. конф. (Переяслав, 31 січ. 2025 р.). Переяслав, 2025. Вип. 113. С. 94–97.

26. Козубенко І. В. Професійна мотивація поліцейських та фактори її формування. *Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації* : зб. наук. пр. Міжнар. наук.-практ. конф. (Переяслав, 28 лют. 2025 р.). Переяслав, 2025. Вип. 114. С. 102–105.

27. Козубенко І. В. Комунікативна компетентність як інтегральна психологічна характеристика правоохоронця. *Вітчизняна наука на зламі епох*:

проблеми та перспективи розвитку : зб. наук. пр. Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (Переяслав, 18 квіт. 2025 р.). Переяслав, 2025. Вип. 108. С. 53–56.

28. Козубенко І. В. Стратегічні комунікації у сучасному світі. *Посилення спроможностей Служби безпеки України та взаємодія зі складовими сектору безпеки і оборони* : матеріали міжвідом. наук.-практ. конф. (Київ, 1 жовт. 2025 р.). Київ : Нац. акад. СБУ, 2025. С. 112–115.

29. Козубенко І. В. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх правоохоронців в процесі іншомовної підготовки. *Іншомовна підготовка працівників правоохоронних органів та фахівців із права* : матеріали XIV міжвуз. наук.-практ. конф. (Київ, 29 трав. 2025 р.). Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2025. С. 46–51.

30. Козубенко І. В. Особливості формування комунікативної компетентності майбутніх викладачів. *EMI Teaching: теоретичні основи та практичні стратегії викладання англійською мовою* : матеріали Всеукр. наук.-пед. підвищ. кваліфікації (Львів, 4 серп. – 14 верес. 2025 р.). Львів–Торунь : Liha-Pres, 2025. С. 40–44.

31. Козубенко І. В. Особливості гендерних аспектів комунікативної компетентності у професійній діяльності Національної поліції України. *Жінка в науці під час війни* : регіон. наук.-дискус. платформа (Кропивницький, 11 лют. 2026 р.). Кропивницький : ДонДУВС, 2026. С. 60–62.

32. Козубенко І. В. Ключові аспекти комунікативної компетентності поліцейського. *Право. Комунікація. Суспільство* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (Львів, 2 квіт. 2026 р.). Львів : ЛьвДУВС, 2026. С. 544–547.

33. Козубенко І. В. Формування комунікативної компетентності правоохоронця як складова професійної підготовки. *Проблеми психології діяльності в особливих умовах* : матеріали IV Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю. (Черкаси, 21-22 квіт. 2026 р.). Черкаси : Нац. унів-т цив. захисту, 2026. С. 57–59.

34. Козубенко І. В. Die Merkmale der kommunikativen Interaktion des Polizisten unter kriegsrechtlichen Bedingungen. *Іншомовна підготовка працівників*

правоохоронних органів та фахівців із права : матеріали XV Міжвуз. наук.-практ. конф. (Київ, 28 травня, 2026 р.). Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2026. С. 31–36.

Акти впровадження

ЗАТВЕРДЖУЮ

Начальник Уманського РУП
ГУНП в Черкаській області
полковник поліції

Олександр ГНЄДОВ

2026 року

АКТ

про впровадження результатів дисертації Козубенко Ірини Володимирівни на тему «Психологічні особливості вербального компоненту комунікативної компетентності поліцейського» в практичну діяльність сектору кадрового забезпечення Уманського РУП в Черкаській області

Експертна комісія у складі:

- начальника Уманського РУП ГУНП в Черкаській області полковника поліції Олександра ГНЄДОВА,
- начальника СКЗ Уманського РУП ГУНП в Черкаській області майора поліції Оксани ЛИТВИН,
- старшого інспектора СКЗ Уманського РУП ГУНП в Черкаській області капітана поліції Альбіни ЗЕНДИК,

склали цей акт про впровадження в практичну діяльність СКЗ Уманського РУП ГУНП в Черкаській області результатів проведеного дисертаційного дослідження здобувачем наукового ступеня доктора філософії, кандидата психологічних наук кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ Козубенко Іриною Володимирівною на тему «Психологічні особливості вербального компоненту комунікативної компетентності поліцейського».

Методологічні та практичні рекомендації дисертаційного дослідження використовуються працівниками в роботі підрозділу; при розробці відомих нормативно-правових актів та вдосконаленні методичних розробок.

Начальник СКЗ Уманського РУП ГУНП
в Черкаській області
майор поліції

Оксана ЛИТВИН

Старший інспектор СКЗ
Уманського РУП ГУНП
в Черкаській області
капітан поліції

Альбіна ЗЕНДИК

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор Національної академії
внутрішніх справ,
доктор юридичних наук, професор,
послужений юрист України
полковник поліції

**Олег ТАРАСЕНКО**

2026 року

АКТ20 05 2026

м. Київ

№ 171-НД

Про впровадження результатів дисертації
Козубенко Ірини Володимирівни на тему
«Психологічні особливості вербального компоненту
комунікативної компетентності поліцейського»
в наукову діяльність НАВС

Уклала експертна комісія з виявлення, узагальнення та впровадження
позитивного досвіду роботи у складі:

- т.в.о. начальника відділу організації наукової діяльності, кандидата
юридичних наук, капітана поліції Горбенко Дар'ї Андріївни;
- начальника відділу аспірантури (ад'юнктури) і докторантури,
доктора юридичних наук, професора підполковника поліції Тихонової Олени
Вікторівни;
- завідувача науково-дослідної лабораторії з проблем управління
правоохоронною діяльністю та її психологічного супроводження навчально-
наукового інституту післядипломної освіти, доктора психологічних наук,
професора Бойко-Бузиль Юлії Юріївни;
- завідувача загальної бібліотеки Гайдар Людмили Георгіївни.

Комісія розглянула й узагальнила наукові праці здобувача Національної
академії внутрішніх справ Козубенко Ірини Володимирівни на тему
«Психологічні особливості вербального компоненту комунікативної
компетентності поліцейського», поданої на здобуття наукового ступеня доктора
філософії за спеціальністю 053 «Психологія» та на основі проведеного аналізу
зробила висновок, що подані наукові праці містять низку обґрунтованих
теоретичних положень і пропозицій спрямованих на дослідження вербального
компоненту комунікативної компетентності поліцейського.

Проаналізовано основні результати дослідження Козубенко І. В., зокрема
наукові праці, у яких опубліковано основні положення дисертації:

- 1) Kozubenko I. Communication barriers and ways to overcome them. *Наукові
записки Міжнародного гуманітарного університету: [збірник]*. – Одеса :
Видавничий дім «Гельветика», 2022. Вип. 36. С. 195-199.

2) Козубенко І.В. Комунікативна складова професійної діяльності поліцейського. *Юридична психологія*. 2022. Вип. 2 (31). С. 122-129. <http://doi.org/10.33270/03223102.122>

3) Козубенко І.В. Особливості удосконалення комунікативних навичок майбутніх поліцейських у процесі вивчення іноземної мови. *Інноваційна педагогіка*. 2024 р. Вип. 69. Том 1. С. 176-180. <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2024/69.1.34>.

4) Козубенко І.В. Вплив ефективної комунікації на професійну діяльність поліцейського. *Наукові праці «Одеська юридична академія»*. 2024 р. Том XXXIV. С. 67-73. <https://doi.org/10.32782/npnuola.v34.2024.7>

5) Козубенко І.В. Особливості формування сучасних вимог до професійної діяльності працівників Національної поліції. *Інноваційна педагогіка*. 2025. Випуск 81. Том 1. С. 158-162. <http://doi.org/10.32782/2663-6085/2025/81.1.31>

6) Козубенко І.В. Рівень діалогового мовлення в комунікативній діяльності поліцейського. *Інноваційна педагогіка*. 2025. Випуск 82. Том 1. С. 155-158. <http://doi.org/10.32782/2663-6085/2025/82.1.28>

7) Козубенко І.В. Комунікативна компетентність поліцейського як основа ефективної комунікації в службовій діяльності. *Матеріали II Всеукраїнського міжвідомчого психологічного форуму «Забезпечення психологічної допомоги в секторі безпеки та оборони України»*, (Держ.науково-дослідний інститут МВС України), 30.05.2023. С. 81-86.

8) Козубенко І. В. Психологічні особливості формування комунікативної компетентності поліцейських для попередження конфліктної комунікації. *Матеріали VII Міжвідомчого науково-практичного круглого столу «Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності Національної поліції та закладів вищої освіти МВС України»*. Київ, 17.04.2025 р. С. 79-83.

9) Козубенко І. Комунікативна складова професійної діяльності поліцейського. *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку»*: Зб.наук.праць. Переяслав, 2021. Вип. 77. С. 99-103.

10) Козубенко І. Сприйняття та взаєморозуміння у професійному спілкуванні працівників Національної поліції. *Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації»*: Зб.наук.праць. Переяслав, 2022. Вип. 79. С. 202-205.

11) Козубенко І. Інтерактивні параметри професійного спілкування слідчих. *Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації»*: Зб.наук.праць. Переяслав, 2022. Вип. 78. С. 70-71.

12) Козубенко І.В. Комунікативні бар'єри у спілкуванні поліцейських. *Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації»*: Зб.наук.праць. Переяслав, 31 серпня 2022. Вип. 85. С. 75-79.

13) Kozubenko I.V. Internal police communication. *Матеріали Всеукраїнської наукової інтернет-конференції «Вітчизняна наука на зламі*

epoch: проблеми та перспективи розвитку» : (Вип. 92) Переяслав: (17 листопада 2023р.). С. 101-104.

14) Kozubenko I.V. The executive's part in police communication. *Матеріали Міжнародної наукової інтернет-конференції «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації»*: (Вип.99) Переяслав: (30 листопада 2023). С. 219-222.

15) Козубенко І.В. Кризова комунікація в умовах воєнного часу. *Матеріали V міжвідомчого науково-практичного круглого столу «Актуальні питання психологічного забезпечення службової діяльності структурних підрозділів МВС України в умовах воєнного стану»*, кафедра юридичної психології (Київ, 20 квітня 2023 р.) К.: Нац. акад. внутр. справ, 2023. С. 175-179.

16) Козубенко І.В. Особливості і перспективи комунікативної взаємодії поліції і населення. *Матеріали III Міжвузівської науково-практичної конференції: «Актуальні питання розвитку комунікації в професійній діяльності правоохоронних органів: виклики XXI століття»*. (Одеський державний університет внутрішніх справ), 24.04.2023. С. 119-122.

17) Козубенко І.В. Комунікативна компетентність особистості як готовність до спілкування в умовах невизначеності. *Матеріали XXIII Міжнародної науково-практичної конференції «Політ. Сучасні проблеми науки»*: зб.наук.праць. Київ, НАУ, 10 березня 2023. (програма)

18) Козубенко І.В. Особливості професійної комунікації працівників поліції. *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку»*: Переяслав: (21 березня 2024 р.) Вип.96. С. 49-53.

19) Козубенко І.В. Чинники формування іншомовної комунікативної компетентності правоохоронця в умовах євроінтеграції. *Актуальні проблеми вдосконалення системи вивчення англійської мови в ЗВО МВС: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції*. (Одеса, 25 квітня 2024 р.) – Одеса: ОДУВС, 2024. С. 32-36.

20) Козубенко І.В. Психологічні особливості професійної комунікації поліцейського. *Матеріали науково-практичної конференції «Психологічна допомога в Україні: проблеми підготовки та професійної діяльності фахівців»*: Київ: Видавничий центр КНЛУ, 1 листопада 2024. Зб.наук.праць. С. 59-61.

21) Козубенко І. В. Засоби впливу ефективної комунікації на професію поліцейського в умовах інтеграції. *Матеріали Всеукраїнського наукового підвищення кваліфікації «Підвищення ефективності комунікації в закладі вищої освіти»*. Полтава, 30.09.2024-10.11.2024 р. С. 77-81.

22) Козубенко І.В. Особливості професійної комунікації працівників поліції. *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку»*: Переяслав: (21 березня 2024 р.) Вип.96. С. 49-53.

23) Козубенко І.В. Формування комунікативних навичок майбутніх правоохоронців в процесі вивчення іноземної мови. *Іншомовна підготовка працівників правоохоронних органів та фахівців із права: матеріали XIII міжвуз. наук.-практ. конф.* (Київ, 16 трав.2024 р.) – Київ: Нац. акад.внутр.справ, 2024. С. 38-39.

24) Козубенко І.В. Чинники формування іншомовної комунікативної компетентності правоохоронця в умовах євроінтеграції. *Актуальні проблеми вдосконалення системи вивчення англійської мови в ЗВО МВС: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції*. (Одеса, 25 квітня 2024 р.) – Одеса: ОДУВС, 2024. С. 32-36.

25) Козубенко І.В. Психологічні особливості професійної комунікації поліцейського. Матеріали науково-практичної конференції «Психологічна допомога в Україні: проблеми підготовки та професійної діяльності фахівців»: Київ: Видавничий центр КНЛУ, 1 листопада 2024. Зб.наук.праць. С. 59-61.

26) Козубенко І. В. Засоби впливу ефективної комунікації на професію поліцейського в умовах інтеграції. Матеріали Всеукраїнського наукового підвищення кваліфікації «Підвищення ефективності комунікації в закладі вищої освіти». Полтава, 30.09.2024-10.11.2024 р. С. 77-81.

27) Козубенко І. В. Особливості психологічного супроводу поліцейського в умовах війни. «Актуальні проблеми психологічного забезпечення службової діяльності працівників правоохоронних органів». Матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції. К.: ДНДІ МВС, 31 жовтня 2024. С.105-110.

28) Козубенко І. В. Формування психологічних особливостей гендерної стресостійкості майбутніх правоохоронців в умовах воєнного стану. Матеріали XI Всеукраїнської мультидисциплінарної конференції «Чорноморські наукові студії». Одеса, 23.05.2025.

29) Козубенко І. В. Резильєнтність працівників Національної поліції під час воєнного стану. *Війна в Україні: зроблені висновки та незасвоєні уроки: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції* (Львів, 21 лютого 2025 р.) - Львів: Львів.держ.ун.внутр.справ, 2025. С.269-271.

30) Козубенко І.В. Поліцейське піклування як чинник формування комунікації між поліцією і громадянами. *Забезпечення основоположних прав і свобод людини, дотримання стану дисципліни та законності поліції в умовах воєнного стану: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції* (12 червня 2025 р.). Донецький держ.унів.внутр.справ, 2025. С. 145-148.

31) Козубенко І.В. Шляхи подолання комунікативних бар'єрів у комунікаціях. Матеріали Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації»: Зб.наук.праць. Переяслав, 2025. Вип.113. С. 94-97.

32) Козубенко І.В. Професійна мотивація поліцейських та фактори її формування. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації»: Зб.наук.праць. Переяслав, 2025. Вип.114. С. 102-105.

33) Козубенко І.В. Комунікативна компетентність як інтегральна психологічна характеристика правоохоронця. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку»: Зб.наук.праць. Переяслав, 2025. Вип.108. С. 53-56.

34) Козубенко І.В. Стратегічні комунікації у сучасному світі. *Посилення спроможностей СБ України та взаємодія зі складовими сектору безпеки і оборони: матеріали міжвідомчої науково-практичної конференції*, 1 жовтня 2025 року. Київ: Нац.академ.служби безпеки України, 2025. С. 112-115.

35) Козубенко І. В. Психологічні особливості формування комунікативної компетентності поліцейських для попередження конфліктної комунікації. Матеріали VII Міжвідомчого науково-практичного круглого столу «Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності Національної поліції та закладів вищої освіти МВС України». Київ, 17.04.2025 р. С. 79-83.

36) Козубенко І. В. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх правоохоронців в процесі іншомовної підготовки. Іншомовна підготовка працівників правоохоронних органів та фахівців із права: матеріали XIV міжвуз. наук.-практ. конф. (Київ, 29 трав.2025 р.). Київ: Нац. акад.внутр.справ, 2025. (програма)

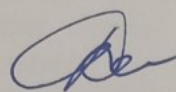
37) Козубенко І.В. Особливості формування комунікативної компетентності майбутніх викладачів. *EMI Teaching: теоретичні основи та практичні стратегії викладання англійською мовою: матеріали всеукраїнського науково-педагогічного підвищення кваліфікації*, 4 серпня-14 вересня 2025 року. Львів - Торунь: Liha-Pres, 2025. С. 40-44.

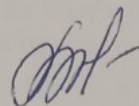
38) Козубенко І.В. Особливості гендерних аспектів комунікативної компетентності у професійній діяльності Національної поліції України. *Регіональна науково-дискусійна платформа «Жінка в науці під час війни»*, 11 лютого 2026 року. Кропивницький: ДонДУВС. С. 60-62.

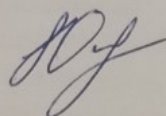
39) Козубенко І.В. Ключові аспекти комунікативної компетентності поліцейського. *Право. Комунікація. Суспільство*. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції. (Львів, 02 квітня 2026 р.). ЛДУВС. 2026. С. 544-547.

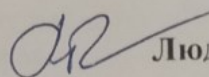
На основі проведеного аналізу комісія зробила висновок про те, що вищезазначені матеріали Козубенко І.В., можуть застосовуватися під час підготовки монографій, підручників, навчальних посібників, методичних рекомендацій, узагальнення методичних матеріалів, обґрунтування пропозицій щодо чинних проєктів нормативно-правових актів, підготовка яких потребує проведення відповідних наукових досліджень або містить наукову складову.

Члени комісії:

 Дар'я ГОРБЕНКО

 Олена ТИХОНОВА

 Юлія БОЙКО-БУЗИЛЬ

 Людмила ГАЙДАР

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор Національної
академії внутрішніх справ,
доктор юридичних наук,

Сергій ЧЕРНЯВСЬКИЙ

2026 року

АКТ

20.05.2026

м. Київ

№ 140-оп

**Впровадження результатів
дисертаційного дослідження
в освітній процес НАВС**

Уклала експертна комісія з виявлення, узагальнення та впровадження позитивного досвіду роботи в складі:

- заступника начальника відділу організації освітнього процесу, кандидата юридичних наук, старшого наукового співробітника полковника поліції Корольчука Віктора Володимировича;
- завідувача кафедри юридичної психології, доктора філософії в галузі психології, старшого лейтенанта поліції Буданової Маріанни Олександрівни;
- завідувача кафедри мовної підготовки, підполковника поліції Шутенко Світлани Василівни;
- завідувача загальної бібліотеки Гайдар Людмили Георгіївни.

Комісія розглянула й узагальнила матеріали результатів дисертаційного дослідження, подані на здобуття ступеня доктора філософії зі спеціальності 053 «Психологія», та наукові праці здобувача кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ Козубенко Ірини Володимирівни на тему «Психологічні особливості вербального компоненту комунікативної компетентності поліцейського», а саме:

- 1) Kozubenko I. Communication barriers and ways to overcome them. *Наукові записки Міжнародного гуманітарного університету: [збірник]*. – Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2022. Вип. 36. С. 195-199.
- 2) Козубенко І.В. Комунікативна складова професійної діяльності поліцейського. *Юридична психологія*. 2022. Вип. 2 (31). С. 122-129. <http://doi.org/10.33270/03223102.122>
- 3) Козубенко І.В. Особливості удосконалення комунікативних навичок майбутніх поліцейських у процесі вивчення іноземної мови. *Інноваційна педагогіка*. 2024 р. Вип. 69. Том 1. С. 176-180. <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2024/69.1.34>.
- 4) Козубенко І.В. Вплив ефективної комунікації на професійну діяльність

поліцейського. *Наукові праці «Одеська юридична академія»*. 2024 р. Том XXXIV. С. 67-73. <https://doi.org/10.32782/npnuola.v34.2024.7>

5) Козубенко І.В. Особливості формування сучасних вимог до професійної діяльності працівників Національної поліції. *Інноваційна педагогіка*. 2025. Випуск 81. Том 1. С. 158-162. <http://doi.org/10.32782/2663-6085/2025/81.1.31>

6) Козубенко І.В. Рівень діалогового мовлення в комунікативній діяльності поліцейського. *Інноваційна педагогіка*. 2025. Випуск 82. Том 1. С. 155-158. <http://doi.org/10.32782/2663-6085/2025/82.1.28>

7) Козубенко І.В. Комунікативна компетентність поліцейського як основа ефективної комунікації в службовій діяльності. *Матеріали II Всеукраїнського міжвідомчого психологічного форуму «Забезпечення психологічної допомоги в секторі безпеки та оборони України»*, (Держ.науково-дослідний інститут МВС України), 30.05.2023. С. 81-86.

8) Козубенко І. В. Психологічні особливості формування комунікативної компетентності поліцейських для попередження конфліктної комунікації. *Матеріали VII Міжвідомчого науково-практичного круглого столу «Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності Національної поліції та закладів вищої освіти МВС України»*. Київ, 17.04.2025 р. С. 79-83.

9) Козубенко І. Комунікативна складова професійної діяльності поліцейського. *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку»*: Зб.наук.праць. Переяслав, 2021. Вип. 77. С. 99-103.

10) Козубенко І. Сприйняття та взаєморозуміння у професійному спілкуванні працівників Національної поліції. *Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації»*: Зб.наук.праць. Переяслав, 2022. Вип. 79. С. 202-205.

11) Козубенко І. Інтерактивні параметри професійного спілкування слідчих. *Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації»*: Зб.наук.праць. Переяслав, 2022. Вип. 78. С. 70-71.

12) Козубенко І.В. Комунікативні бар'єри у спілкуванні поліцейських. *Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації»*: Зб.наук.праць. Переяслав, 31 серпня 2022. Вип. 85. С. 75-79.

13) Kozubenko I.V. Internal police communication. *Матеріали Всеукраїнської наукової інтернет-конференції «Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку»*: (Вип. 92) Переяслав: (17 листопада 2023р.). С. 101-104

14) Kozubenko I.V. The executive's part in police communication. *Матеріали Міжнародної наукової інтернет-конференції «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації»*: (Вип.99) Переяслав: (3 листопада 2023). С. 219-222.

15) Козубенко І.В. Кризова комунікація в умовах воєнного часу. *Матеріали V міжвідомчого науково-практичного круглого столу «Актуальні питання психологічного забезпечення службової діяльності структурних підрозділів МВС України в умовах воєнного стану»*, кафедра юридичної психології (Київ, 2 квітня 2023 р.) К.: Нац. акад. внутр. справ, 2023. С. 175-179.

16) Козубенко І.В. Особливості і перспективи комунікативної взаємодії поліції і населення. *Матеріали III Міжвузівської науково-практичної конференції: «Актуальні питання розвитку комунікації в професійній діяльності правоохоронних органів: виклики XXI століття»*. (Одеський державний університет внутрішніх справ), 24.04.2023. С. 119-122.

17) Козубенко І.В. Комунікативна компетентність особистості як готовність до спілкування в умовах невизначеності. *Матеріали XXIII Міжнародної науково-практичної конференції «Політ. Сучасні проблеми науки»: зб.наук.праць*. Київ, НАУ, 10 березня 2023. (програма)

18) Козубенко І.В. Особливості професійної комунікації працівників поліції. *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку»*. Переяслав: (21 березня 2024 р.) Вип.96. С. 49-53.

19) Козубенко І.В. Чинники формування іншомовної комунікативної компетентності правоохоронця в умовах євроінтеграції. *Актуальні проблеми вдосконалення системи вивчення англійської мови в ЗВО МВС: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції*. (Одеса, 25 квітня 2024 р.) – Одеса: ОДУВС, 2024. С. 32-36.

20) Козубенко І.В. Психологічні особливості професійної комунікації поліцейського. *Матеріали науково-практичної конференції «Психологічна допомога в Україні: проблеми підготовки та професійної діяльності фахівців»*. Київ: Видавничий центр КНЛУ, 1 листопада 2024. Зб.наук.праць. С. 59-61.

21) Козубенко І. В. Засоби впливу ефективної комунікації на професію поліцейського в умовах інтеграції. *Матеріали Всеукраїнського наукового підвищення кваліфікації «Підвищення ефективності комунікації в закладі вищої освіти»*. Полтава, 30.09.2024-10.11.2024 р. С. 77-81.

22) Козубенко І.В. Особливості професійної комунікації працівників поліції. *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку»*. Переяслав: (21 березня 2024 р.) Вип.96. С. 49-53.

23) Козубенко І.В. Формування комунікативних навичок майбутніх правоохоронців в процесі вивчення іноземної мови. *Іншомовна підготовка працівників правоохоронних органів та фахівців із права: матеріали XIII міжвуз. наук.-практ.конф.* (Київ, 16 трав.2024 р.) – Київ: Нац. акад.внутр.справ, 2024. С. 38-39.

24) Козубенко І.В. Чинники формування іншомовної комунікативної компетентності правоохоронця в умовах євроінтеграції. *Актуальні проблеми вдосконалення системи вивчення англійської мови в ЗВО МВС: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції*. (Одеса, 25 квітня 2024 р.) – Одеса: ОДУВС, 2024. С. 32-36.

25) Козубенко І.В. Психологічні особливості професійної комунікації поліцейського. *Матеріали науково-практичної конференції «Психологічна допомога в Україні: проблеми підготовки та професійної діяльності фахівців»*. Київ: Видавничий центр КНЛУ, 1 листопада 2024. Зб.наук.праць. С. 59-61.

26) Козубенко І. В. Засоби впливу ефективної комунікації на професію поліцейського в умовах інтеграції. *Матеріали Всеукраїнського наукового*

підвищення кваліфікації «Підвищення ефективності комунікації в закладі вищої освіти». Полтава, 30.09.2024-10.11.2024 р. С. 77-81.

27) Козубенко І. В. Особливості психологічного супроводу поліцейського в умовах війни. *«Актуальні проблеми психологічного забезпечення службової діяльності працівників правоохоронних органів»*. Матеріали V Міжнародно науково-практичної конференції. К.: ДНДІ МВС, 31 жовтня 2024. С.105-110.

28) Козубенко І. В. Формування психологічних особливостей гендерно стресостійкості майбутніх правоохоронців в умовах воєнного стану. *Матеріали XI Всеукраїнської мультидисциплінарної конференції «Чорноморські наукові студії»*. Одеса, 23.05.2025.

29) Козубенко І. В. Резильєнтність працівників Національної поліції під час воєнного стану. *Війна в Україні: зроблені висновки та незасвоєні уроки*. матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (Львів, 21 лютого 2025 р.) - Львів: Львів.держ.ун.внутр.справ, 2025. С.269-271.

30) Козубенко І.В. Поліцейське піклування як чинник формування комунікації між поліцією і громадянами. *Забезпечення основоположних прав і свобод людини, дотримання стану дисципліни та законності поліції в умовах воєнного стану*: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (12 червня 2025 р.). Донецький держ.унів.внутр.справ, 2025. С. 145-148.

31) Козубенко І.В. Шляхи подолання комунікативних бар'єрів у комунікаціях. Матеріали Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції *«Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації»*: Зб.наук.праць. Переяслав, 2025. Вип.113. С. 94-97.

32) Козубенко І.В. Професійна мотивація поліцейських та фактори її формування. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції *«Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації»*: Зб.наук.праць. Переяслав, 2025. Вип.114. С. 102-105.

33) Козубенко І.В. Комунікативна компетентність як інтегральна психологічна характеристика правоохоронця. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції *«Вітчизняна наука на зламі епох: проблеми та перспективи розвитку»*: Зб.наук.праць. Переяслав, 2025. Вип.108. С. 53-56.

34) Козубенко І.В. Стратегічні комунікації у сучасному світі. *Посилення спроможностей СБ України та взаємодія зі складовими сектору безпеки і оборони*: матеріали міжвідомчої науково-практичної конференції, 1 жовтня 2025 року. Київ: Нац.академ.служби безпеки України, 2025. С. 112-115.

35) Козубенко І. В. Психологічні особливості формування комунікативної компетентності поліцейських для попередження конфліктної комунікації. Матеріали VII Міжвідомчого науково-практичного круглого столу *«Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності Національної поліції та закладів вищої освіти МВС України»*. Київ, 17.04.2025 р. С. 79-83.

36) Козубенко І. В. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх правоохоронців в процесі іншомовної підготовки. *Іншомовна підготовка працівників правоохоронних органів та фахівців із права: матеріали XIV міжвуз. наук.-практ.конф.* (Київ, 29 трав.2025 р.). Київ: Нац. акад.внутр.справ, 2025. (програма)

37) Козубенко І.В. Особливості формування комунікативної

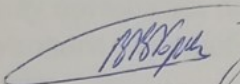
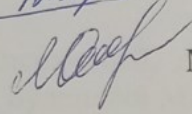
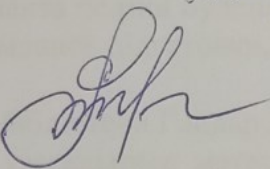
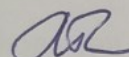
компетентності майбутніх викладачів. *EMI Teaching: теоретичні основи та практичні стратегії викладання англійською мовою: матеріали всеукраїнського науково-педагогічного підвищення кваліфікації*, 4 серпня-14 вересня 2025 року. Львів - Торунь: Liha-Pres, 2025. С. 40-44.

38) Козубенко І.В. Особливості гендерних аспектів комунікативної компетентності у професійній діяльності Національної поліції України. *Регіональна науково-дискусійна платформа «Жінка в науці під час війни»*, 11 лютого 2026 року. Кропивницький: ДонДУВС. С. 60-62.

39) Козубенко І.В. Ключові аспекти комунікативної компетентності поліцейського. *Право. Комунікація. Суспільство*. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції. (Львів, 02 квітня 2026 р.). ЛДУВС. 2026. С. 544-547.

На основі проведеного аналізу комісія зробила висновок, що навчальні та наукові видання містять науково обґрунтовані теоретичні положення і практичні рекомендації, що дає підстави запровадити їх для використання в освітньому процесі Національної академії внутрішніх справ, зокрема при викладанні навчальних дисциплін «Українська мова професійного спілкування», «Культура мовлення», «Іноземна мова професійного спрямування», під час підготовки навчально-методичних і дидактичних матеріалів, а також рекомендувати його до вивчення під час самостійної роботи здобувачів вищої освіти.

Члени комісії:

 Віктор КОРОЛЬЧУК
 Маріанна БУДАНОВА
 Світлана ШУТЕНКО
 Людмила ГАЙДАР