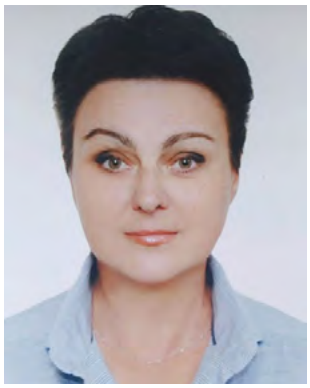

УДК 316.77:351.74(477)(045)
DOI https://doi.org/10.32782/2709-9261-2024-1-9-1

Огарєнко Тетяна Анатоліївна,
кандидат філологічних наук, доцент
(Донецький державний університет внутрішніх справ, м. Кропивницький)
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-8400-1670

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК СКЛАДОВА ЗАГАЛЬНОЇ КУЛЬТУРИ ПРАЦІВНИКА ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ

У статті проаналізовано аспекти формування культури мовлення та комунікативної вправності правоохоронців. Доведено, що толерантність, ефективне розв'язання професійних завдань у процесі виконання службової діяльності працівниками поліції потребує наявності в них певного рівня знань, умінь та навичок, а однією з визначальних особистісних характеристик є комунікативна компетентність. Проаналізовано низку функцій, які реалізуються в процесі спілкування поліцейських. Визначено техніки комунікації, що дають поліцейському вибір форм і способів спілкування з використанням конкретних мовних засобів.

Ключові слова: *комунікативна компетентність, культура мовлення, працівник поліції, вербальна комунікація.*

Постановка проблеми. Комунікативні компетентності є визначальними з-поміж інших компетентностей, оскільки важливі для представників різних спеціальностей. Уміння комунікувати – це запорука успішної діяльності. Особливо актуальним є розвиток навичок спілкування для представників правоохоронної системи, тому що постає потреба налагодження контакту з особами різних соціальних станів, статусів тощо. У зв'язку з цим розгляд проблеми культури мовлення, формування комунікативних навичок поліцейських є актуальним.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Поняття комунікативної компетентності як основи будь-якої професійної діяльності досліджували вчені Г. Костюк, О. Бодальов, Є. Герасименко, Г. Данченко, О. Борисюк, М. Забродський, Ю. Ємельянов, С. Максименко, Н. Чабанюк, В. Черевко, Н. Шалигіна та інші.

Питання культури мовлення представників правоохоронної системи викликало інтерес дослідників. Г. Васильєв, Я. Коломінський, В. Куніцина, Л. Петровська, Є. Руденський цікавилися загальними підходами до розвитку комунікативної складової, розглядаючи спілкування як здатність встановлювати й підтримувати контакти з іншими людьми. Безпосередньо комунікація поліцейських була предметом розгляду О. Бандурка, В. Венедіктова, В. Соболєва, О. Оверчук тощо. В. Зінченко торкнулася питання феномену комунікативної компетентності в правоохоронній діяльності [1]. О. Землянська вивчала роль комунікативних компетентностей у діяльності працівників поліції [2].

Метою статті є вивчення аспектів комунікативної компетентності працівників правоохоронної системи як складової загальнокультурного розвитку.

Виклад основного матеріалу. Екзистенційна війна росії з Україною – це не тільки війна за території та людей, це війна за збереження ідентичності, за існування українців як нації. Найпершим показником неповторності нашого народу є мова, тому під час воєнних дій актуальним постає питання мовної ідентифікації, дотримання норм літературної мови як у професійній діяльності, так і в побуті. Особлива увага звертається на мовлення працівників поліції, оскільки вони найперше асоціюються з поняттями «державність» і «законність».

Спілкування з потерпілими, правопорушниками, ефективне розв'язання професійних завдань шляхом компетентного вживання мовних засобів – важливі питання для подальшого вивчення, тому що корелюють і з питанням толерантності у фаховій сфері.

Правоохоронні органи виступають представниками держави, у громадськості вони найперше асоціюються із законністю, тому мовлення поліцейських є важливим показником. «Ефективне вирішення професійних завдань у процесі виконання службової діяльності працівниками кримінальної поліції потребує наявності у них певного рівня психологічних знань, умінь та навичок, а також розвинених професійно важливих рис особистості. Однією з інтегральних особистісних характеристик, що відображає рівень професіоналізму оперуповноваженого, є його комунікативна компетентність, тобто вміння грамотно й ефективно спілкуватися насамперед з об'єктом службової діяльності, з громадянами та колегами» [3, с. 19].

Робота поліцейського безпосередньо пов'язана з комунікацією, здатність швидко встановлювати контакти з людьми є передумовою подальшого ефективного виконання завдань. Уміння успішно спілкуватися з особами різних категорій, викликати довіру, підтримувати етичні стосунки – визначальна компетентність поліцейського.

Важливість етичної поведінки працівників поліції зумовила потребу фіксації вимог до зовнішніх і внутрішніх проявів толерантності на законодавчому рівні. У 2016-му році були затверджені «Правила етичної поведінки поліцейських», метою прийняття яких було формування в поліцейських «…почуття відповідальності стосовно дотримання професійно-етичних норм

поведінки під час виконання службових обов'язків, а також сприяння посиленню авторитету та довіри громадян до Національної поліції України» [4]. Обов'язковою умовою є ознайомлення працівників із зазначеним документом при працевлаштуванні.

Значна увага в прийнятих Правилах приділена мовній поведінці поліцейських, бо саме комунікативна складова сприяє / не сприяє реалізації завдань. У Розділі ІІ п. 1 наголошено, що поліцейський повинен «…поводитися стримано, доброзичливо, відкрито, уважно і ввічливо, викликаючи в населення повагу до поліції і готовність співпрацювати; …дотримуватися норм ділового мовлення, не допускати використання ненормативної лексики…» [4]. Розділ ІІІ визначає правила спілкування із затриманою особою: «Поліцейський зобов'язаний пояснити затриманій особі зрозумілою для неї мовою підстави для затримання та права затриманої особи, надати можливість з моменту затримання захищати себе особисто та користуватися правовою допомогою захисника, а також повідомити про факт затримання третій особі, яку повинна обрати затримана особа» [4]. Важливою складовою роботи працівника поліції є взаємодія з громадськістю й, відповідно, звернено увагу на правила спілкування в цих ситуаціях. Зокрема, у п. 2 зазначено: «Незалежно від посади чи звання у відносинах із населенням поліцейський зобов'язаний: бути тактовним та доброзичливим; висловлювати вимоги чи зауваження, що стосуються особи, у ввічливій та переконливій формі; надати можливість особі висловити власну думку; до всіх потерпілих від злочинів або інших правопорушень проявляти повагу, охороняти їх безпеку та право на невтручання в особисте життя» [4]. У п. 3 наголошено: «За будь-яких обставин і відносно будь-якої людини як у робочий, так і в неробочий час поліцейський зобов'язаний дотримуватися норм професійної етики. При зверненні до особи поліцейському заборонено бути зверхнім, погрожувати, іронізувати, використовувати ненормативну лексику та допускати дискримінацію в будь-якій формі» [4].

Таким чином, ділове спілкування в діяльності працівника правоохоронної системи сприяє: забезпеченню прав людини, громадської безпеки; підтриманню правопорядку; правовому вихованню членів суспільства; формуванню позитивного образу поліцейського.

Комунікативна діяльність працівника поліції пов'язана зі спілкуванням з низкою осіб, зокрема: з підозрюваним; зі злочинцем під час затримання (це, у свою чергу, часто супроводжується конфліктами й навіть небезпекою для життя); з потерпілими різного соціального стану й посадового статусу тощо. Мовна поведінка в кожній ситуації потребує індивідуального підходу.

Різноманітність професійних ситуацій зумовлює низку функцій, які реалізуються в процесі спілкування: прагматичну, що уможливлює безпосереднє виконання своїх службових обов'язків; підтверджувальну, що виявляється, зокрема, у похвалі чи зауваженні з приводу роботи поліцейського; формувальну, яка забезпечує переймання досвіду. Комунікація поліцейського спрямована на пізнання, обмін інформацією та вплив учасників комунікативного процесу один на одного з метою вирішення правоохоронних завдань. Для успішної реалізації цього важливим є володіння різними техніками спілкування.

Техніка комунікування в професійній діяльності працівника поліції передбачає низку важливих компонентів, яких необхідно дотримуватися:

– володіти мовою, словом, голосом, інтонацією;

– слухати, розуміти й демонструвати розуміння співрозмовника;

– переконувати, дискутувати, радитися;

– налагоджувати психологічний контакт із різними категоріями партнерів по спілкуванню;

– спостерігати за співрозмовником і швидко орієнтуватися в ситуації спілкування;

– під час спілкування звертати увагу на невербальну комунікацію та використовувати засоби її впливу;

– доступно викладати свої думки;

– сприяти створенню неформальної і формальної обстановки в процесі спілкування;

– регулювати свій стан та стан співрозмовника, емоції учасників бесіди.

Важливими є техніки створення й використання оптимальної обстановки комунікації, як-от:

– вибір місця контакту;

– просторове планування й оптимізація дистанції спілкування;

– забезпечення атмосфери інтимності спілкування.

Техніки залучення партнера до спілкування сприятимуть формуванню відвертості, зокрема, доречно використовувати такі прийоми:

– прийом накопичення згод (вибір нейтрального матеріалу, уникнення суперечностей на початку спілкування, переважна увага до об'єктів згоди);

– прийом зближення (активне вживання прономінатива «ми» для формування колегіального відчуття, звернення за допомогою);

– прийом «розговорити партнера» (вибір і формулювання «м'яких» запитань).

Для ефективної комунікації важливим є встановлення емоційного контакту, чому сприяють техніки емоційного впливу:

– називання співрозмовника на ім'я для інтимізації розмови («ім'я власне»);

– комплімент (вербальна й психологічна похвала);

– привітна міміка («посмішка»);

– привернення уваги нестандартною інформацією.

Техніки мотивування партнера надзвичайно важливі в правоохоронній діяльності, тому варто використовувати такі прийоми:

– акцентуація на особистих інтересах партнера;

– апеляція до статусу партнера;

– вияв розуміння проблем, труднощів партнера;

– мотивування необхідності встановлення контакту.

Техніки налагодження комунікації й взаєморозуміння передбачають:

– показ розуміння партнера;

– використання лексики, синтаксичних конструкцій, зрозумілих партнеру;

– використання сильних / слабких сторін особистості партнера;

– демонстрація перспективи;

– заклик до спільного мислення.

Володіння різними техніками спілкування надзвичайно важливе, тому що комуніканти впливають один на одного, і необхідно вміти швидко реагувати й змінювати стратегії мовленнєвої поведінки. О. Землянська наголошувала: «За допомогою спілкування люди передають один одному різні відомості, накази, діляться своїми ідеями, планами. На відміну від технічних систем, в системах «людина – людина» інформація не тільки передається, але і піддається кількісним і якісним змінам, приймається і інтерпретується різними людьми по-різному, згідно з їх мотивацією, досвідом, рівнем інтелектуального і правового розвитку і іншими властивостями їх психіки. При цьому: відбувається оцінка отриманої інформації, так як вона завжди отримує якусь конкретну особи-

стісну значущість і зміст; в процесі спілкування партнери завжди намагаються вплинути один на одного, тобто обмін інформацією завжди передбачає вплив на поведінку партнера» [2, с. 2].

Спілкування будь-якої особи має кілька складових, які виявляються за безпосередньої комунікації в конкретній ситуації.

На першому етапі важливим є перцептивне спілкування, яке означає процес сприйняття партнерами один одного й встановлення на цій основі взаєморозуміння, тобто спілкування можливе за умови сприйняття однієї особи іншої.

Власне комунікативна складова спілкування передбачає обмін інформацією між суб'єктами, які спілкуються, отже, інформативна функція первинна. Інтерактивний бік спілкування полягає в обміні не лише знаннями, ідеями, але й діями, тому спілкування виявляється як взаємодія.

Ділове спілкування працівників поліції включає всі зазначені вище складові, окрім того, можна виділити кілька класичних етапів комунікативного акту:

– по-перше, психологічне налаштування на співрозмовника, «зчитування» особливостей зовнішнього вигляду, поведінки, тобто формування первинного психолого-соціального портрету особи;

– по-друге, налаштування контакту, формування сприятливих умов для комунікації;

– по-третє, безпосереднє спілкування, мовленнєвий вплив на співрозмовника з метою досягнення професійних завдань;

– по-четверте, самоаналіз, тобто оцінка результатів спілкування з метою планування подальших контактів.

Мовлення працівника правоохоронних органів повинно відповідати низці вимог, зокрема:

– бути грамотним;

– бути доступним, зрозумілим для будь-якої категорії громадян;

– відзначатися логічністю, послідовністю, переконливістю;

– передбачати правову аргументацію з посиланням на нормативно-правові документи;

– відповідати морально-етичним нормам поведінки.

Висновки. Правоохоронні органи найперше асоціюються в громадян з поняттями «законність» і «державність». Діяльність поліцейських пов'язана зі спілкуванням з особами різних вікових категорій, соціальних статусів, тому для успішного виконання професійних завдань важливо розвивати комунікативні компетентності, які уможливлять дотримання як культури мовлення, так і толерантного ставлення до громадян. Удосконалення комунікативних навичок можливе завдяки розумінню різних складових процесу спілкування та володінню техніками налагодження контактів.

Список використаних джерел

1. Зінченко В. Феномен комунікативної компетентності в правоохоронній діяльності. URL : http://www.aphn-journal.in.ua/archive/53_2022/part_1/45.pdf (дата звернення : 20.02.2024).

2. Землянська О. Комунікативна компетентність та її роль в діяльності працівника поліції. URL : https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/25_11_2017/pdf/67.pdf (дата звернення : 22.02.2024).

3. Психологічні особливості комунікації в діяльності оперативного працівника поліції : методичні рекомендації / Я. М. Когут та ін. Львів : ЛьвДУВС, 2019. 112 с. URL: https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/2885/1/%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B8%D0%B2%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%96-%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97.pdf (дата звернення : 18.02.2024).

4. Правила етичної поведінки поліцейських. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16#Text (дата звернення : 04.03.2024).

References

1. Zinchenko, V. (2022). Fenomen komunikatyvnoyi kompetentnosti v pravookhoronniy diyal′nosti [The phenomenon of communicative competence in law enforcement activities]. Retrieved from: http://www.aphn-journal.in.ua/archive/53_2022/part_1/45.pdf (data zvernennia: 20.02.2024) [in Ukrainian].

2. Zemlyans′ka, O. (2017). Komunikatyvna kompetentnist′ ta yiyi rol′ v diyal′nosti pratsivnyka politsiyi [Communicative competence and its role in the activities of a police officer]. Retrieved from: https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/25_11_2017/pdf/67.pdf (data zvernennia: 22.02.2024) [in Ukrainian].

3. Psykholohichni osoblyvosti komunikatsiyi v diyal′nosti operatyvnoho pratsivnyka politsiyi : metodychni rekomendatsiyi (2019) [Psychological features of communication in the activity of a police operative : methodological recommendations] / Koh ut, Ya. M. ta in. L′viv : L′vDUVS, 2019. 112 s. Retrieved from: https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/2885/1/%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B8%D0%B2%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%96-%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97.pdf (data zvernennia: 18.02.2024) [in Ukrainian].

4. Pravyla etychnoyi povedinky politseys′kykh (2022). [Rules of ethical behavior of police officers]. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16#Text (data zvernennia 04.03.2024). [in Ukrainian].

Oharienko Tetiana,
Candidate of Philology, Associate Professor
(Donetsk State University of of Internal Affairs, Kropyvnytskyi)
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-8400-1670

COMMUNICATIVE COMPETENCE AS COMPONENTS OF THE GENERAL CULTURE OF A LAW ENFORCEMENT OFFICER

The article analyses the aspects of formation of the culture of speech and communication skills of law enforcement officers. It is proved that tolerance, effective solution of professional tasks in the course of performance of official duties by police officers requires a certain level of knowledge, skills and abilities, and one of the defining personal characteristics is communicative competence.

Particular attention is paid to law enforcement officers' speech, since it is primarily associated with the concepts of "statehood" and "law". The importance of ethical behaviour of law enforcement officers has led to the need to fix the requirements for external and internal manifestations of tolerance at the legislative level.

The article analyses a number of functions which are realised in the process of communication and are conditioned by a variety of professional situations, in particular: pragmatic, which enables direct performance of official duties; confirmation, which is manifested, in particular, in praise or remarks about the work of a police officer; formative, which ensures the adoption of experience; communicative, which enables communication in each individual situation for a specific purpose.

The article identifies the communication techniques that give a police officer a choice of forms and methods of communication using certain language means. The main communication techniques are characterised as those which depend on a number of factors; techniques for creating and using an optimal communication environment, techniques for involving a partner in communication.

The components of communication, which are revealed in direct communication in a particular situation, are clarified. It is recommended to follow the stages of the communicative act to achieve the goal.

The stages of business communication of a police officer include psychological attunement to the interlocutor, "reading" the features of appearance, establishing contact, creating favourable conditions for communication; direct communication, speech influence on the interlocutor with a view to achieving professional tasks; self-analysis.

Key words: *communicative competence, culture of speech, police officer, verbal communication.*