

О. М. Макєєва,

кандидат юридичних наук, доцент

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6101-2951>**І. П. Єфременюк,**

здобувачка вищої освіти другого (магістерського) рівня

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ

Національний авіаційний університет
проспект Любомира Гузара, 1, 03058, Київ, Україна
E-mail: maklena72@ukr.net

Мета: з'ясувати сутність, ознаки та вимоги до комунікативної компетентності працівників правоохоронних органів, її роль у професійній діяльності правоохоронців. **Методи дослідження:** філософські методи, аналізу та синтезу, статистичний, узагальнення; порівняльно-правовий, соціологічний. **Результати:** проаналізовано основні підходи до поняття комунікативної компетентності, визначено, що комунікативна компетентність – це система комунікативних знань, умінь, навичок, які забезпечують ефективну правову комунікацію працівників правоохоронних органів з представниками держави та громадянського суспільства. Виокремлено основні ознаки комунікативної компетентності правоохоронця, серед яких система знань з теорії і практики комунікації; вміння ефективно реагувати в конфліктних ситуаціях; індивідуальний підхід до співрозмовника; навички встановлювати контакти; вміння вести конструктивний діалог. **Обговорення:** в умовах інтеграції української правоохоронної системи до міжнародної, зокрема, європейської, зростання вимог із боку суспільства до діяльності правоохоронних органів України обумовлює необхідність пошуку шляхів удосконалення комунікативної компетентності правоохоронців як важливої складової їх професіоналізму. Вирішення практичних завдань формування комунікативної компетентності працівників правоохоронних органів призведе до удосконалення правової комунікації, сприятиме наповненню її європейським досвідом, впровадженню ефективних форм і методів професійної комунікації.

Ключові слова: право; компетентність; комунікація; правова комунікація; комунікативна компетентність; працівники правоохоронних органів; ефективна комунікація.

Постановка проблеми та її актуальність. У Конституції України проголошено, що людина, її права та свободи є найвищою соціальною цінністю, а захист прав і свобод людини є одним із пріоритетних завдань сучасної держави. Особливо гостро постає необхідність дотримання означеної норми Конституції в умовах правового режиму воєнного стану, в умовах повномасштабної російської агресії. Крім того, статус України як кандидата на вступ до Європейського Союзу потребує впровадження європей-

ських правових цінностей, зокрема, імплементації національного права до міжнародних стандартів прав людини. Євроінтеграційні процеси вимагають впровадження європейських норм і стандартів в усі сфери суспільного життя, у тому числі й у стандарти професійної діяльності працівників правоохоронних органів. Це зумовлює пошук нових сучасних підходів до професійних якостей правоохоронців, зокрема їх комунікативної компетентності.

У ст. 11 Закону України «Про Національну поліцію» зазначено, що діяльність поліції здійснюється в тісній співпраці та взаємодії з населенням на засадах партнерства, а рівень довіри населення до поліції є основним критерієм оцінки її ефективності [1].

В умовах сучасних викликів і загроз працівник правоохоронних органів повинен володіти належним рівнем комунікативної компетентності. Сьогодні – це вимога часу. Якими ж уміннями повинен володіти правоохоронець? Це вміння встановлювати зворотний зв'язок, відгукуватися на проблеми іншої людини, чітко формулювати власну думку як у мовленні, так і на папері, а володіння державною мовою стає необхідною умовою перебування на службі. Запорукою ефективної комунікації правоохоронців є готовність до продуктивного спілкування з різними категоріями громадян, уміння переконати, шляхом комунікації спробувати подолати правові конфлікти. Тому особливо актуальними є питання, пов'язані з дослідженням комунікативної компетентності правоохоронців у сучасних умовах.

Аналіз досліджень і публікацій з проблеми. До питання комунікативної компетентності працівників правоохоронних органів зверталися такі науковці як О.Балинська, Т.Крашеніннікова, Н.Жук, Д.Нумес, О.Скляр, А.Токарська, О.Туринська, О.Шевчук, О.Юхимець, М.Якимчук та інші.

Мета статті полягає у дослідженні сутності, ознак та вимог до комунікативної компетентності працівників правоохоронних органів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Перспективи інтеграції української правоохоронної системи до міжнародної, зокрема, європейської, а також зростання вимог із боку суспільства до діяльності правоохоронних органів України обумовлює необхідність пошуку шляхів удосконалення комунікативної компетентності правоохоронців як важливої складової їх професіоналізму.

Варто погодитися з А.С.Токарською та О.М.Балинською, що саме комунікативний підхід до середовища функціонування права, породжує новітні пріоритети у формуванні концепції консенсусного взаємовпливу індивідів як суб'єктів плюралістичного суспільства та про-

дукування суспільних відносин на засадах правопорозуміння, культивування рівної свободи й відповідальності кожного учасника правової комунікації з метою вирішення правових проблем як вербальними, так і невербальними засобами [2, с. 34].

З метою з'ясування сутності категорії «комунікативна компетентність» варто дослідити означене поняття у науковій літературі. Як відомо, компетентність у перекладі з латинської мови «competentia» означає коло питань, у яких людина добре розуміється, має знання та досвід. Розрізняють також і компетентність працівника як ступінь його кваліфікації, яка дозволяє успішно вирішувати завдання, що стоять перед ним.

О.Семенов та Л.Насіленко розуміють комунікативну компетентність юриста як інтегральну особистісну характеристику фахівця, що поєднує комунікативні знання, уміння, навички, здібності та ціннісні установки, які забезпечують ефективну діалогову взаємодію із суб'єктами правових відносин у певному колі професійних правових ситуацій [3, с. 69].

На думку Т.Крашеніннікової, комунікативна компетентність – це спроможність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, яка включає уміння розширювати (або звужувати) коло спілкування, розуміти партнера по спілкуванню, прогнозувати наслідки різноманітних комунікативних ситуацій [4, с. 23].

Комунікативну компетентність майбутніх правників О.І.Юхимець визначає як особистісно значущі та професійно зумовлені цінності, знання, уміння та якості, які сприяють ефективній взаємодії в професійній діяльності [5, с. 12].

Д.Хайме визначив комунікативну компетентність як приховану систему знань і умінь, що необхідні для комунікації [6].

Проаналізувавши наукові підходи, варто сформулювати власне поняття комунікативної компетентності. На наш погляд, комунікативна компетентність – це система комунікативних знань, умінь, навичок, які забезпечують ефективну правову комунікацію працівників правоохоронних органів з представниками держави та

громадянського суспільства. Крім того, варто виокремити основні компоненти комунікативної компетентності, серед яких гностичний, що включає рівень знань про комунікацію та комунікативні навички у професійній діяльності; емоційний, що вимагає відповідного емоційного рівня розвитку особи, її психічної стійкості у міжособистісних стосунках; конативний, що передбачає комунікативну поведінку – толерантність у комунікації, вміння слухати, спілкуватися та організовувати комунікативні процеси.

До основних ознак комунікативної компетентності правоохоронця можна віднести: систему знань з теорії і практики комунікації; уміння ефективно реагувати в конфліктних ситуаціях; індивідуальний підхід до співрозмовника; навички встановлювати контакти; уміння вести конструктивний діалог. Важливим показником комунікативної компетентності працівника правоохоронних органів виступає ефективний переговорний процес, у якому кожна зі сторін прагне досягнути мети шляхом компромісу. Наприклад, переговори з правопорушниками без застосування сили, спеціальних засобів та зброї є ненасильницьким способом впливу на правопорушника, що ґрунтується на правових і моральних нормах. Під час переговорного процесу правоохоронець робить спроби переконати правопорушників відмовитися від вчинення правопорушення, їх добровільного усунення, щирого каяття і сприяння розкриттю правопорушення.

Найпоширенішим спілкуванням співробітниками правоохоронних органів є комунікація, що здійснюється для вирішення певних професійних завдань. Її професійні характеристики визначаються результатом, якого необхідно досягти (наприклад, збір показів, встановлення істини, зміна поведінки громадянина, превентивна діяльність та ін.). Іноді у практиці наявним є застосування протиправних методів таких як фізична сила, грубість, силовий тиск, погрози. Це є результатом відсутності комунікативної компетентності та неспроможності будувати процес комунікації в режимі законності.

Однією зі складових комунікативної компетентності правоохоронців є уміння усвідомлювати і долати комунікативні бар'єри, які можуть

виникати, наприклад, при відсутності розуміння ситуації спілкування, що викликається розходженнями між партнерами (соціальними, політичними, релігійними, фаховими, які породжують різну інтерпретацію тих самих понять та обумовлюють різноманітне світовідчуття, світогляд, світосприймання).

Основними структурними елементами індивідуальної концепції особистості правоохоронця, на думку Н. Іванової, є особистісний складник (професійно важливі якості, психологічні характеристики), система ставлень (мотиви, погляди, уявлення тощо) до успішної професійної підготовки та майбутньої правоохоронної діяльності [7, с. 199].

Загалом існують вертикальні та горизонтальні комунікативні зв'язки у правоохоронних органах. Вертикальні комунікації відбуваються вгору й униз у ієрархічній структурі правоохоронної системи, у яких беруть участь керівники та підлеглі. Горизонтальні комунікації відбуваються між колегами та співробітниками на одному рівні, вони сприяють координації між підлеглими ланками й відіграють головну роль у робочих командах, де є працівники різних відділів. Такі комунікації вимагають високої культури міжособистісного спілкування, поваги до колег, дотримання норм етики спілкування.

Загальноприйнятими видами професійної комунікації у роботі працівників правоохоронних органів є ділові бесіди, наради, переговори, виступи, промови, розмови, інструктажі, інтерв'ю, інтерв'ювання тощо. Можна виокремити інноваційні види комунікації: презентації, «круглі столи», прес-конференції, брифінги тощо. Особливості кожного виду ділової комунікації у правоохоронних органах включають такі критерії: мету заходу; контингент учасників; регламент; комунікативні засоби реалізації мети і завдань; організацію процесу; результат.

Варто погодитися з Н.А. Жук, яка говорить про те, що показником рівня розвитку комунікативної компетентності поліцейських патрульної поліції є успішність реалізації основних функцій міжособистісної взаємодії: комунікаційної (обмін інформацією); перцептивної (взаємосприйняття, взаємооцінювання та

рефлексія між партнерами у спілкуванні); інтерактивної (взаємодія партнерів у спілкуванні) і власних цілей у спілкуванні [8].

Цікавим з точки зору комунікативної компетентності є досвід створення відділу превентивної комунікації («Поліції діалогу»), яка була створена у відповідності до Наказу МВС України № 706 від 23 серпня 2018 р. «Про затвердження Концепції запровадження в діяльності органів та підрозділів Національної поліції України Скандинавської моделі забезпечення публічної безпеки та порядку під час проведення масових заходів» [9].

Даний відділ превентивної комунікації реалізує свої функції у сприянні проведенню масових заходів шляхом налагодження комунікативного контакту з організаторами та учасниками масових акцій. У сучасних умовах війни основне завдання відділу – роз'яснення громадянам обмежень воєнного стану, психологічна та правова допомога, а також взаємодія з представниками органів державної влади та місцевого самоврядування. Таке постійне спілкування з громадянами сприяє формуванню довіри та відкритості з боку суспільства до поліції. Негласним правилом для співробітників роботи поліції діалогу є «Послухай і почуй». Поліцейські превентивної комунікації також були залучені до встановлення комунікативних зв'язків на деокупованих територіях, у різних регіонах України та за кордоном.

Такий крок, на думку О.С. Скляр, був новим демократичнішим підходом до забезпечення охорони публічного порядку в контексті реформування правоохоронної системи України [10, с. 58].

Незважаючи на статус співрозмовника, працівник правоохоронного органу має в будь-якій ситуації дотримуватися мовленнєвого етикету, що виражається в певних правилах мовленнєвої поведінки в службових відносинах та показником правової комунікації.

Ми погоджуємося з М.Ю. Якимчук та А.О. Шнайдер, які наголошують на тому, що для працівників поліції важливо вміти правильно застосовувати свої комунікативні компетентності, які допоможуть повернути повагу та довіру населення. Комунікативна компетент-

ність є показником високої професійності та ефективності роботи працівника правоохоронних органів [11].

Велику роль у роботі працівника правоохоронних органів відіграють безпосередньо мовлення та його стиль. Тембр, інтонація, чіткість мовлення – це фактори, які психологічно діють на співбесідника, викликають у нього повагу, симпатію або, навпаки, негативно забарвлені емоційні переживання. Безперечно, розвиток названих аспектів комунікативної компетентності не може відбуватися ізольовано. У сукупності вони передбачають роботу з розвитку особистості працівника правоохоронних органів, зокрема формування у нього ряду психічних якостей, характерних рис, особливостей сприйняття, мислення, пам'яті, комунікативних умінь. Тобто, це якості, необхідні для спілкування для ефективної реалізації професійної діяльності працівника правоохоронних органів.

Варто зазначити, що працівник правоохоронних органів повинен володіти комунікативною культурою як сукупністю знань, умінь та навичок у сфері професійного спілкування та міжособистісної взаємодії. Такі навички дозволяють ефективно виконувати професійні обов'язки, формують належний рівень професійно-правового мислення, забезпечують ефективне спілкування із застосуванням методів переконання і виховання. Комунікативна культура правоохоронця виявляється у різних видах професійного спілкування: спілкування з керівництвом, підлеглими і співробітниками, громадянами, потерпілими і правопорушниками, іноземцями тощо.

З метою формування комунікативної компетентності працівників правоохоронних органів варто ще під час професійної підготовки формувати та розвивати комунікативну компетентність майбутніх правоохоронців. На цьому наголошує О.М. Шевчук, яка пропонує виділити такі компоненти типології комунікативної компетентності: когнітивний; ціннісно-змістовий; поведінковий; емоційно-вольовий [12, с. 343].

Проаналізувавши наукову літературу, можна виокремити вимоги до комунікативної компетентності працівників правоохоронних органів. Правоохоронець повинен знати: норми держав-

ної мови, поняття норми як основи сучасної української літературної мови; поняття стилю як визначника характеру усної та письмової комунікації; закономірності використання мови в правоохоронній діяльності; засоби, способи ефективної комунікації; основи професійної комунікації у спілкуванні з населенням; застосувати мистецтво аргументації, комунікативні засоби переконання; способи попередження та вирішення конфліктів. Уміння, якими має володіти правоохоронець: вільно володіти сучасною українською мовою; використовувати знання щодо професійної компетенції у практичній діяльності; технікою вибору слова в ході професійної діяльності; застосувати систему комунікативних засобів для вирішення проблем, які виникають під час службової діяльності; уміти здійснювати аналітичні (мовні, структурні) дослідження фахового тексту; вдосконалювати власну професійну мовленнєву культуру; бути готовим до ефективних комунікаційних дій, зважаючи на ситуації спілкування в агресивному та неагресивному середовищі.

Висновки. На підставі проведеного дослідження можемо констатувати, що комунікативна компетентність працівника правоохоронних органів – це система комунікативних знань, умінь, навичок, які забезпечують ефективну правову комунікацію працівників правоохоронних органів з представниками держави та громадянського суспільства. Основні ознаки комунікативної компетентності правоохоронця: система знань з теорії і практики комунікації; уміння ефективно реагувати в конфліктних ситуаціях; індивідуальний підхід до співрозмовника; навички встановлювати контакти; уміння вести конструктивний діалог. Комунікативна компетентність є важливим складником професіоналізму працівника правоохоронних органів. Професійна діяльність правоохоронця потребує навичок ефективного розв'язання комунікативних проблем, складання текстів правових та процесуальних документів, володіння навичками ведення ефективного дискурсу. Вирішення практичних завдань формування комунікативної компетентності працівників правоохоронних органів призведе до удосконалення правової комунікації, сприятиме наповненню

її європейським досвідом, впровадженню ефективних форм і методів професійної комунікації.

Література

1. Про Національну поліцію: Закон України від 2 лип. 2015 р. № 580-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2015. № 40-41. Ст. 379.
2. Токарська А.С., Балинська О.М. Проблеми формування та реалізації комунікативної компетентності правника/правоохоронця. *Право і суспільство*. 2020. № 4. С. 29-34.
3. Семенов О.М., Насіленко Л.А. Професійна комунікативна підготовка майбутніх юристів: теорія і практика: монографія. Суми: СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2015. 324 с.
4. Крашеніннікова Т.А. Комунікативна компетенція працівника національної поліції: навчаль. посіб. Дніпро: Адверта, 2017. 107 с.
5. Юхимець О.І. Інтегративний зміст комунікативної компетентності майбутніх правознавців. *ScienceRise: Pedagogical Education*. 2017. № 11(19). С. 44-48.
6. Hymes D. On communicative competence. *Sociolinguistics: Selected readings*; [eds. J. Pride, J. Holmes]. Harmondsworth, UK: Penguin, 1972. P. 269-293.
7. Іванова Н.Г. Формування індивідуальної концепції фахівця правоохоронних органів у процесі професійної підготовки. *Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С.Костюка НАПНУ. Проблеми загальної та педагогічної психології*. Т. XII. Ч. 7. 2010. С. 197-203.
8. Жук Н.А. Суб'єктивні передумови формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських. *Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності національної поліції та закладів вищої освіти МВС України*: матеріали II міжвідомчого наук.-прак. кругл. столу. (Київ, 23 квіт. 2020 р.). Київ, 2020. С. 55-57.
9. 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://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1223-16#Text>
10. Скляр О.С. Історико-правовий аспект початку діяльності поліції діалогу в Україні. VI Міжнародна наук.-практ. конф. «Підготовка поліцейських в умовах реформування системи

МВС України»: зб. наук. пр. / МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ, Каф. тактич. та спец.-фіз. підгот. ф-ту № 2. Харків: ХНУВС, 2021. 324 с.

11. Якимчук М.Ю., Шнайдер А.О. Комунікативна компетентність як складова професійної діяльності працівника поліції. *Часопис Національного університету «Острозька академія». Серія «Право»*. 2020. № 2(22). URL: <http://lj.oa.edu.ua/articles/2020/n2/20ymydp.pdf>.

12. Шевчук О.М. Професійна комунікативна компетентність студентів закладів вищої юридичної освіти: типологічні компоненти. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2023. № 1. С. 341-344.

References

1. Pro Natsionalnu politsiyu: Zakon Ukrainy vid 2 lyp. 2015 r. № 580-VIII. *Vidomosti Verkhovnoyi Rady Ukrainy*. 2015. № 40-41. St. 379.

2. Tokarska A.S., Balynska O.M. Problemy formuvannia ta realizatsii komunikatyvnoi kompetentnosti pravnyka/pravoohorontsia. *Pravo i suspilstvo*. 2020. № 4. S. 29-34.

3. Semenoh O.M., Nasilenko L.A. Profesiina komunikatyvna pidhotovka maibutnikh yurystiv: teoriia i praktyka: monohrafiia. Sumy: SumDPU imeni A.S. Makarenka, 2015. 324 s.

4. Krasheninnikova T.A. Komunikatyvna kompetentsiia pratsivnyka natsionalnoi politsii: navchalnyi posibnyk. Dnipro: Adverta, 2017. 107 s.

5. Iukhymets O.I. Intehratyvnyi zmist komunikatyvnoi kompetentnosti maibutnikh pravoznavtsiv. *ScienceRise: Pedagogical Education*. 2017. № 11(19). S. 44-48.

6. Hymes D. On communicative competence. *Sociolinguistics: Selected readings*; [eds. J. Pride, J. Holmes]. Harmondsworth, UK: Penguin, 1972. P. 269-293.

7. Ivanova N.H. Formuvannia individualnoi kontseptsii fakhivtsia pravookhoronnykh orhaniv u protsesi profesiinoi pidhotovky. Zbirnyk naukovykh prats Instytutu psykholohii im. H.S. Kostiuka NAPNU. *Problemy zahalnoi ta pedahohichnoi psykholohii*. T. XII. Ch. 7. 2010. S. 197-203.

8. Zhuk N.A. Subiektyvni peredumovy formuvannia komunikatyvnoi kompetentnosti patrolnykh politseiskykh. *Aktualni pytannia psykholohichnoho zabezpechennia diialnosti natsionalnoi politsii ta zakladiv vyshchoi osvity MVS Ukrainy: materialy II mizhvidomchoho nauk.-prak. kruhl. stolu*. (Kyiv, 23 kvit. 2020 r.). Kyiv, 2020. S. 55-57.

9. Pro zatverdzhennia Kontseptsii zaprovadzhenia v diialnosti orhaniv ta pidrozdiliv Natsionalnoi politsii Ukrainy skandinavskoi modeli zabezpechennia publichnoi bezpeky ta poriadku pid chas provedennia masovykh zakhodiv: Nakaz MVS Ukrainy vid 23 serp. 2018 r. № 706. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1223-16#Text>

10. Skliar O.S. Istoryko-pravovyi aspekt pochatku diialnosti politsii dialohu v Ukraini. VI Mizhnarodna nauково-praktychna konferentsiia «Pidhotovka politseiskykh v umovakh reformuvannia systemy MVS Ukrainy»: zb. nauk. pr. / MVS Ukrainy, Kharkiv. nats. un-t внутр. справ, Kaf. taktych. ta spets.-fiz. pidhot. f-tu № 2. Kharkiv: KhNUVS, 2021. 324 s.

11. Iakymchuk M.Iu., Shnaider A.O. Komunikatyvna kompetentnist yak skladova profesiinoi diialnosti pratsivnyka politsii. *Chasopys Natsionalnoho universytetu «Ostrozka akademiia». Seriia «Pravo»*. 2020. № 2(22). URL: <http://lj.oa.edu.ua/articles/2020/n2/20ymydp.pdf>.

12. Shevchuk O.M. Profesiina komunikatyvna kompetentnist studentiv zakladiv vyshchoi yurydychnoi osvity: typolohichni komponenty. *Yurydychni naukovyi elektronnyi zhurnal*. 2023. № 1. S. 341-344.

COMMUNICATIVE COMPETENCE OF LAW ENFORCEMENT BODIES EMPLOYEES

National Aviation University
Liubomyra Huzara Avenue 1, 03058, Kyiv, Ukraine
E-mail: maklena72@ukr.net

Purpose: to find out the essence, signs and requirements for the communicative competence of law enforcement officers, its role in the professional activity of law enforcement officers. **Research methods:** philosophical methods, analysis and synthesis, statistical, generalization; comparative legal, sociological. **Results:** the main approaches to the concept of communicative competence were analyzed, it was determined that communicative competence is a system of communicative knowledge, abilities, and skills that ensure effective legal communication of law enforcement officers with representatives of the state and civil society. The main characteristics of a law enforcement officer's communicative competence are highlighted, including a system of knowledge on the theory and practice of communication; the ability to respond effectively in conflict situations; individual approach to the interlocutor; skills to establish contacts; the ability to conduct a constructive dialogue. **Discussion:** in the context of the integration of the Ukrainian law enforcement system into the international, in particular, European, growing demands from society for the activity of law enforcement agencies of Ukraine necessitates the search for ways to improve the communicative competence of law enforcement officers as an important component of their professionalism. Solving the practical tasks of forming the communicative competence of law enforcement officers will lead to the improvement of legal communication, will contribute to filling it with European experience, and the introduction of effective forms and methods of professional communication. Communicative competence is an important component of the professionalism of a law enforcement officer. The professional activity of a law enforcement officer requires the skills of effectively solving communication problems, drafting the texts of legal and procedural documents, and mastering the skills of conducting an effective discourse. Solving the practical tasks of forming the communicative competence of law enforcement officers will lead to the improvement of legal communication, will contribute to filling it with European experience, and the introduction of effective forms and methods of professional communication.

Key words: law; competence; communication; legal communication; communicative competence; law enforcement officers; effective communication.

Стаття надійшла до редакції 07.09.2023