

7. Петровская Л.А. Тренинг сензитивности как школа рефлексии / Л.А. Петровская // Психологические условия социального взаимодействия; под ред. Х. Миккина, Ю. Орн. – Таллин: Изд-во ТГУ, 1983. – С. 47–59.

8. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами: навчальний посібник / І.І. Русинка. – К., 2007. – С. 118–328.

9. Цигульська Т.Ф. Загальна та прикладна психологія. Як допомогти собі та іншим: курс лекцій / Т.Ф. Цигульська. – К.: Наукова думка, 2000. – С. 50–86.

10. Canale M. Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing / M. Canale // Applied Linguistics. – 1980 – 1. – С. 1–47.

### **Бардин Н.М. Коммуникативная компетентность сотрудников ОВД как элемент психологического влияния на граждан**

*Проанализированы некоторые теоретические положения социально-психологической концепции коммуникативной компетентности сотрудников ОВД при взаимодействии с гражданами и ее влияние на успешное выполнение профессиональной деятельности. Обращено внимание на особенности психологического контакта сотрудников ОВД с гражданами посредством коммуникативной деятельности.*

**Ключевые слова:** коммуникативная компетентность, профессиональное общение, психологическое воздействие, коммуникативные барьеры, конфликт.

### **Bardyn N.M. Law-enforcement workers' communicative competence as a component of psychological impact on public**

*Some theoretical principles of socio-psychological concept of law-enforcement workers' communicative competence during interactions with citizens and its impact on the successful implementation of professional activities are analyzed in the article. Attention is paid to peculiarities of law-enforcement workers' psychological contact with citizens through communicative activities.*

**Key words:** communicative competence, professional communication, psychological impact, communication barriers, conflict.

УДК 811.161.2'373,46

Н.О. Гимер

## **ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ**

*Проаналізовано поняття комунікації, окреслено шляхи формування комунікативної компетенції працівників внутрішніх справ.*

**Ключові слова:** комунікація, правова комунікація, правова комунікативна компетенція.

**Постановка проблеми.** Спілкування за своїм визначальним змістом соціальна спільна діяльність. Ділове спілкування – це усний

чи письмовий контакт між співрозмовниками, які мають для цього необхідні повноваження і вирішують конкретні проблеми.

Професійне спілкування формується в умовах конкретної діяльності, а тому певною мірою вбирає її особливості, важливі чинники та засоби цієї діяльності. У професійній культурі спілкування можна виокремити загальні норми спілкування, що зумовлені характером суспільного ладу і ґрунтуються на здобутках минулого і сучасного. Водночас ця культура має індивідуальний характер і виявляється у способах спілкування, що їх вибирає суб'єкт у певних ділових ситуаціях щодо конкретних людей.

Необхідність у спілкуванні є однією з найважливіших соціальних потреб, яка з розвитком особистості розширюється й поглиблюється за формою та змістом. Безпосереднє міжособистісне спілкування між людьми становить специфічну систему стосунків, яка відрізняється від ставлення людей до природи, культури. А отже, особистість характеризується не тільки практично-творчою та пізнавальною, а й *комунікативною активністю*, яка визначається формами й мірою участі її в спілкуванні з іншими. Спілкування із навколишнім середовищем становить невід'ємну частину освоєння життєвої компетентності особистості.

**Мета** розвідки – проаналізувати поняття комунікації та шляхи формування комунікативної компетенції особистості у певній професійній діяльності.

**Стан дослідження.** Узагальненням особистісних характеристик як характеристик суб'єкта спілкування доведено неможливість комунікації без ідеальної репрезентованості (відображеності) людини у житті інших людей (В. Петровський). У вітчизняній лінгвістичній науці величезним є внесок Ф. Бацевича, філософський – С. Єрмоленка, у філософсько-правовій – С. Максименка, Ю. Оборотова, П. Рабіновича та ін. Визначення комунікації найбільш ґрунтовно скомпоновані на основі розкриття глибинної її сутності зарубіжними дослідниками М.Л. Спенглом, М.У. Айзенхарт.

#### **Виклад основних положень.**

*Комунікація* – це:

- форма взаємодії, у якій сторони намагаються створити нову комбінацію деяких своїх загальних і суперечливих інтересів;
- процес, у якому щонайменше два партнери із різними потребами і позиціями намагаються досягти згоди для реалізації своїх спільних інтересів;
- інтерактивний процес, через посередництво якого двоє чи більше людей у процесі взаємодії спільно намагаються досягти кращих результатів, ніж якщо б вони робили це по окремо;

– обмін інформацією через посередництво мови, яка координує і керує значеннями;

– взаємодія двох і більше певних складних соціальних одиниць, які намагаються визначити чи вдосконалити умови своєї взаємозалежності;

– дві і більше взаємозалежних сторін, які усвідомлюють несумісність своїх цілей і вступають у соціальну взаємодію з метою досягти обопільних результатів [7, с. 32–33].

Правова комунікація, як і комунікація загалом, – це соціальний процес, що є єдністю технічної, семантичної і прагматичної складових: технічний аспект комунікації пов'язує із процесами передачі інформації відповідними каналами; семантичний – відображає передачу і прийняття інформації, включаючи її розуміння одержувачем; прагматичний враховує вплив прийнятої інформації на поведінку одержувача та ефективність використання цієї інформації [2, с. 24]. Основні права вільного спілкування є підґрунтям демократичного суспільного розвитку. Стаття 34 Конституції України проголошує право на свободу думки і слова; вільне вираження своїх поглядів і переконань.

Утвердження пріоритету людини в усіх сферах життя і діяльності правового суспільства ґрунтується на урегулюванні відносин держави і суспільства, влади і громадян. Вияв розуміння правової інтеракції на підставі норм права передбачає повагу до гідності людини як основи всіх її прав і свобод, які є невідчужуваними, непорушними, неподільними, взаємозалежними, взаємопов'язаними й універсальними. У ранг найвищих глобально-ціннісних орієнтувань правової прагматики, яка диктує умови професійного комунікативного акту, віднесено Людину як найвищу цінність світової системи.

*Право на комунікацію* – це суверенне право громадянина встановлювати вербальні та невербальні контакти з особою, групою осіб, юридичними особами, органами державної влади та місцевого самоврядування з метою розв'язання проблемних питань особистого чи суспільного характеру за згодою всіх учасників комунікативного процесу [3, с. 8].

Це право усіх громадян без винятку забезпечується презумпцією свободи вираження поглядів, думок і переконань, правом на інформацію та свободою слова. Кожний громадянин має право вільного вибору суб'єкта комунікації. Гарантованість права на комунікацію є одним із принципів рівних міжкультурних відносин між суб'єктами комунікації у державі, суспільстві, у світі.

Комунікативно-правове значення законів полягає у здатності визначати права і обов'язки суб'єктів соціальної взаємодії, бути джерелом суб'єктивних прав і правових обов'язків, здійснювати корелятивні зв'язки у правовій міжкультурній взаємодії суб'єктів через норма-

тивну інтерпретацію їхніх прав і обов'язків. Правові акти у вигляді текстів легітимізують і конкретизують правові можливості та обов'язки суб'єктів. Вони створюють основи «ідеології комунікативності».

*Правова комунікація* – це така форма професійної взаємодії із суб'єктами, яка спрямована на ініціювання у комунікаторів правової інтеракції чи блокування протиправних діянь (у т.ч. у формі висловлювань на адресу опонента, його протиправної невербальної і вербальної діяльності), а також спрямована на пошуки шляхів компромісу під час діалогу / полілогу, встановлення справедливості та рівноправності [4, с. 83].

Сутність гуманітарного мислення – це, окрім структурних компонентів, «завжди стенограма діалогу особливого виду: складні взаємовідносини тексту (предмет вивчення й обмірковування) та створеного контексту (питального, заперечувального і т. п.), в якому реалізується пізнавальна і оцінна думка... Це зустріч двох текстів: готового і створеного реагуючого тексту, – відповідно, зустріч двох суб'єктів...» [7, с. 82].

У формуванні гуманітарного мислення та правової компетенції важливу роль виконує:

Комунікативна особистість, *адресант* (автор, мовець) є джерелом повідомлення. Особисті якості правника спираються на наявні в конкретному суспільстві стратегії презентації інформації. Він може реалізувати свої інтенції у формі усного дискурсу, заклику, попередження, виступу, листа, скарги, зборів тощо. Адресант кодує свої повідомлення і подає їх у відповідних формах, доступних для адресата (слухача, читача, аудиторії).

*Адресат*. Кінцевий «споживач» повідомлення. Сприймає повідомлення і відповідно до своїх когнітивних стратегій і конкретних умов інтерпретує повідомлення адресанта.

*Повідомлення*. Це правова інформація, втілена у конкретний код і передана за допомогою відповідного каналу комунікації. Може реалізуватися засобами мови та інших знакових (семіотичних) систем, зокрема, жестами, мімікою, рухами та поставою тіла, схемами, діаграмами тощо.

*Канал комунікації*. Цей елемент поєднує адресанта й адресата. Кожне повідомлення вимагає правового шляху передавання інформації від джерела до споживача.

*Комунікативний шум*. Це вибіркове сприйняття, семантичні перешкоди, інформаційні перевантаження, слабкий зворотний зв'язок тощо. Він може виникати внаслідок протиправних перетворень у каналах комунікації, деформування інформації самими учасниками комунікації, їхнім спротивом, агресією тощо.

*Фільтри.* Це правові соціальні, психологічні, фізичні та інші обмеження, накладені на інформацію в процесі комунікації. З боку адресанта – відбір правової / протиправної інформації для повідомлення. Правові фільтри можуть бути внутрішніми (психологічними: недовіра, невпевненість тощо) або зовнішніми (цензура, заборони, табу тощо). З боку адресата фільтрами можуть бути несприйняття мовця як авторитета, недовіра до нього тощо.

*Зворотний зв'язок* (зворотна інформація). Ним є реакція адресата на повідомлення, яка допомагає адресантові орієнтуватись в його особі, переконатись у мірі дієвості своїх аргументів, досягненні чи недосягненні предметної та комунікативної мети тощо. Реакція може бути словесною або несловесною (жестовою, мимічною, спонтанно руховою тощо).

*Контекст і ситуація.* Це місце і час здійснення спілкування; наявність чи відсутність безпосереднього контакту; можливість бачити, чути адресата; кількість учасників комунікації, офіційність чи неофіційність спілкування; наявність «чужих»; «своя» чи «чужа» територія спілкування тощо [6, с. 144].

Комунікативна особистість – людина, для якої характерна неповторна когнітивна база, знання конкретної ідіоетнічної мови на вербально-семантичному, когнітивному і прагматичному рівнях. Вона (комунікативна особистість) виявляє себе в мовленнєвій діяльності, спілкуванні в сукупності витворюваних дискусій (текстів), володіє або не володіє гнучкими позиційними, рольовими і комунікативними стратегіями та тактиками спілкування.

Характер комуніканта, його знання і комунікативна поведінка впливають на результативність комунікації. Зважаючи на проблемність такого виду зв'язку, основу професійної комунікативної діяльності становить свідомо спрямована поведінкова модель інтеракції. Беремо до уваги дві групи: лінійні, інтерактивні. Ці моделі співвідносні і з фаховою комунікацією працівника органів внутрішніх справ.

Лінійні моделі комунікації інтерпретують спілкування як односпрямований процес – від відправника до одержувача. Вони лише частково охоплюють особливості процесу міжособистісного спілкування, оскільки в них представлені не всі важливі для реальної комунікації чинники.

*Інтерактивні моделі* передбачають активність усіх учасників спілкування. Тому обов'язковим елементом комунікації є зворотний зв'язок. Інтерактивні моделі зображають комунікацію як низку дискретних (перерваних) актів, що мають початок і кінець, і в яких відправник значною мірою детермінує дії того, хто отримує повідомлення.

Однак, у цих моделях недостатньо диференційовано канали комунікації, не враховано правові, психологічні, соціальні та інші чин-

ники, які впливають на перебіг міжособистісного спілкування та комунікації.

*Модель Г. Лассвелла.* Це модель лінійного розгортання мовлення від мотиву, який спонукає комунікатора розпочати спілкування, до ефекту, отриманого адресантом у спілкуванні з комунікантом (аудиторією).

У цій моделі не враховано інтерактивність учасників комунікації, того, що кожен з них у процесі комунікативного акту міняється місцями, тобто комунікант стає комунікатором, і навпаки.

*Модель К.-Е. Шеннона.* Зорієнтована на телефонну комунікацію, тобто враховує насамперед технічний бік проблеми.

У цій моделі взято до уваги наявність комунікативного «шуму», спричиненого зовнішніми чинниками, зокрема каналом комунікації. Однак, комунікативний шум може бути зумовлений і значною кількістю внутрішніх чинників (психологічних, семантичних тощо). Процес комунікації подано як однобічно спрямований – від джерела інформації до її адресата.

*Модель Р. Якобсона.* Подана модель інтерпретується так: адресант, використовуючи засоби мовного коду, формує повідомлення, за допомогою якого у межах певного контексту встановлює контакт з адресатом.

*Модель Ю. Лотмана.* Комунікація у цій моделі постає як переклад з «мови» на «мову» в діалозі особистостей, оскільки адресант і адресат мають свої «мови», ідіостилі; оперують неповторними смислами.

*Правова комунікативна компетенція* – це тип комунікативної взаємодії, який полягає в умінні використовувати правові норми у комунікативних правилах, постулатах, максимах і конвенціях спілкування [2, с. 53].

Посадові особи з підтримання правопорядку повинні:

- завжди виконувати приписи закону;
- служити суспільству і захищати всіх осіб від незаконних дій з почуттям високої відповідальності, властивій цій сфері професійної діяльності;
- бути непідкупними;
- рішуче протистояти всім актам корупції і боротися з ними;
- поважати й охороняти людську гідність;
- захищати основні права будь-якої особи;
- повідомляти про порушення законів, кодексів та інших норм, призначених для забезпечення захисту прав людини. Усі дії міліції (поліції) повинні бути законними, продиктованими необхідністю, вілними від дискримінації, співмірними і гуманними.

**Висновок.** Професійна комунікативна компетенція – це, з одного боку, вироблений на основі верховенства права, знань і навичок

досвід комунікації із застосуванням спостереження, слухання, оцінювання відповідей чи запитань, швидкісної реакції сприйняття та фіксування навіть незначних перцептивних дій суб'єкта. З іншого боку, це вміння працівника правоохоронної служби контролювати власну вербальну і невербальну поведінку, що є об'єктом спостереження і реакції інших осіб, носіїв іншої етноментальності. Професійна комунікативна компетенція – це самокритичний та адекватний аналіз власних дій і об'єктивний аналіз дій інших комунікантів.

---

1. Авидон И. Тренинги ведения переговоров: материалы для подготовки и проведения / И. Авидон, О. Гончукова. – СПб.: Речь, 2008. – 192 с.

2. Актуальні питання охорони громадського порядку під час проведення міжнародних спортивно-масових заходів: матеріали міжнародної науково-практичної конференції. – Донецьк: ДЮІ ЛДУВС ім. Е.О. Дідоренка, 2008. – 276 с.

3. Аракелов Ю.С. Профессиональная этика юриста: ответы на экзаменационные билеты / Ю.С. Аракелов, Б.К. Джегутанов, В.С. Олейников. – СПб.: Питер, 2006. – 128 с.

4. Бацевич Ф.С. Основы коммуникативной лингвистики: учебник / Ф.С. Бацевич. – К.: Видавничий центр «Академія», 2004. – 344 с.

5. Емельянов Ю.Н. Обучение общению в учебно-тренировочных группах / Ю.Н. Емельянов // Психологический журнал. – 1987. – Т. 8. – № 2. – С. 81–87.

6. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю.Н. Емельянов. – Л.: ЛГУ, 1985. – 276 с.

7. Спэнгл М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте / М. Спэнгл, М. Айзенхарт; пер. с англ. – Х.: Гуманитарный Центр, 2009. – 592 с.

### **Гимер Н.А. Формирование профессиональной коммуникативной компетенции**

*Проанализировано понятие коммуникации, охарактеризованы пути формирования коммуникативной компетенции сотрудников органов внутренних дел.*

**Ключевые слова:** *коммуникация, правовая коммуникация, правовая коммуникативная компетенция.*

### **Gimer N.O. Professional communicative competence forming**

*The concept of communication is analyzed, the ways of internal affairs workers' communicative competence forming are outlined in the article.*

**Key words:** *communication, legal communication, legal communicative competence.*