

## СУБ'ЄКТНО-ПСИХІЧНИЙ БАЗИС КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПРАВООХОРОНЦІВ

Ольга КУКЛО

Copyright © 2015  
УДК 159.922 : 316.77

Olha Kuklo

### SUBJECTIVE-PSYCHOLOGICAL BASIS OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF LAW ENFORCERS

**Актуальність проблеми.** Основною метою і засобом професійної діяльності охоронців правопорядку є правовий вплив, котрий здійснюється у процесі спілкування. Цим зумовлюється перманентна актуальність проблематики їхньої комунікативної компетентності, яка є предметом чисельних і розмаїтих наукових досліджень в усіх розвинених, прогресивних і тих, що стали на шлях сталого розвитку, країнах світу, в тому числі і в Україні [див. 1а, 6; 10; 12; 16–20].

Однак, усе ще чітко не визначено суб'єктно-психічний базис комунікативної компетентності правоохоронців, що, зокрема, не дозволяє розробити ієрархізовану систему психолого-педагогічних умов її формування й розвитку, ефективні психограми для профорієнтації та профдобору фахівців правоохоронної сфери суспільства.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Комунікативна компетентність правоохоронців функціонує у процесі безпосереднього спілкування з людьми – правопорушниками, свідками, колегами, підлеглими, начальниками та ін. і має забезпечувати ефективність цього процесу, основна мета якого – це їхня взаємодія між собою та з громадянами задля профілактики злочинів, виявлення і знешкодження злочинців. Інакше кажучи, їх комунікативна компетентність є “спілкувальною”. Скажімо, підраховано, що вони щодня витрачають на спілкування 50–90 % свого робочого часу. Отож, виникає питання щодо коректності предикативного терміна “комунікативна” як синоніму “спілкувальна” в україномовній науковій кореспонденції. Є різні відповіді на

це питання. Обмеженість обсягу цього повідомлення дозволяє нам лишень зауважити, що цей термін наразі коректний уже хоча б тому, що англійське слово *communication* означає, зокрема, спілкування.

Трактують, розлогіх характеристик і лаконічних визначень поняття “компетентність” і похідних від нього “компетенція” та “компетентний” існує чимало. Але ми не знайшли між ними істотних відмінностей – жодне з них ніяким чином не виходить за межі єдиного, і притім цілком відповідного, семантично-дискурсивного поля, яке охоплює всі варіанти таких значень англійського слова *competent*: 1) *знаючий, умілий, вправний, спроможний, досвідчений*; 2) *повноправний, правомочний*. В усіх наявних визначеннях так чи інакше представлені знання, вміння й навички та інші особистісні властивості, спроможності суб'єкта, які забезпечують йому ефективну діяльність у тій сфері, де він компетентний і де йому делеговані повноваження і права.

Термін “компетенція” у більшості публікацій використовується як синонім терміна “компетентність”. Але зустрічаються трактування його як структурної складової професійної компетентності. Натомість термін “компетентний” переважно вживається у значеннях: 1) *повноправний, правомочний, правоспроможний, повноважний*, 2) *здатний вирішувати поставлені завдання належним чином, ефективно, носій знань, умінь, навичок, особистісних властивостей, які узаasadничують вказану здатність*.

На нашу думку, *комунікативна компетентність* – це комплекс знань, норм, умінь, навичок, цінностей та особистісних влас-

тивостей, які забезпечують стабільно ефективне спілкування суб'єкта соціального повсякдення.

Дослідники розлого характеризують такі властивості, знання, уміння, норми та цінності. Але немає ні можливості, ані потреби розглянути тут ці характеристики. Професійному спілкуванню правоохоронців, безперечно, притаманна істотна специфіка, яка впливає з особливих умов їхньої діяльності. Психологія праці в особливих умовах має досить широке і розмаїте семантично-дискурсивне поле, вивчення якого дозволяє, зокрема, констатувати, що: а) стрижневе поняття в ньому – “екстремальна ситуація”, яку характеризують також предикатами “ризиконебезпечна”, “кризова” тощо; б) в умовах таких ситуацій професійна діяльність вкрай ускладнена насамперед високим рівнем небезпеки для життя і здоров'я самих фахівців та інших людей; в) ефективність діяльності в екстремальних ситуаціях істотно залежить від спроможностей та навичок професіоналів суб'єктів фахової активності оптимально діяти в них.

За критерієм рівня складності екстремальні ситуації поділяють на важкі, паракстремальні та екстремальні. Першим притаманні значна складність і підвищена значущість, другим – ще й суворі умови, великий ризик, висока правова і моральна вагомість помилок, а власне екстремальним – ще й реальна загроза життю і здоров'ю людей [10, с. 22–53]. До прикладу, відомо, що екстремальні ситуації спричиняють у загалом здорової людини “важкі стани” – інтенсивне наростання негативно забарвлених, фруструючих емоційних переживань (страху, жаху, розпачі тощо), які нерідко індукуються та посилюються механізмом емоційного зараження і, своєю чергою, деструктивно впливають на перебіг її пізнавальних психічних процесів (увагу, сприймання, мислення, пам'ять), що руйнує адекватність відображення ситуації та себе в ній, а відтак – на ефективність її дій, вчинків, поведінки, діяльності, порозуміння у спілкуванні тощо.

Ефективна протидія цим руйнівним впливам екстремальних ситуацій вимагає відваги, емоційної стійкості, володіння собою тощо суб'єктів діяльності в особливих умовах – рятувальників, правоохоронців, вояків. Отже, ці властивості є психічним базисом їхньої професійної компетентності.

Правоохоронці – активні суб'єкти всіх тих екстремальних ситуацій, у яких виникає небез-

пека порушень громадського порядку, злочинних дій: мародерства, бандитизму, вандалізму і т. ін. Але й їхня повсякденна, “рутинна”, діяльність, будучи спрямованою на розслідування, розкриття і попередження злочинів, – це завжди боротьба, тобто важка ситуація, що досягає рівня паракстремальності та екстремальності, коли виникає необхідність не лише психологічного, а й силового протистояння зі злочинцями.

Психологічне протистояння між правоохоронцями й злочинцями розгортається посередництвом їх спілкування. Перші прагнуть знайти істину – встановити, хто скоїв злочин, хто потерпілий, хто непричетний і т. ін., другі намагаються будь-що приховати скоєння злочину чи якісь обтяжливі обставини його, “замести сліди”, “ввести в оману”, “перевести стрілки” на інших, щоб уникнути відповідальності чи бодай пом'якшити покарання. Вочевидь, що це протистояння являє собою основну, базисну складову професійного спілкування правоохоронців і завжди є справою важкою, тому що створює важкі ситуації, які нерідко ускладнюються тим, що свідки і навіть потерпілі далеко не завжди прагнуть допомогти правоохоронцям, взаємодіяти, співпрацювати з ними через страх помсти злочинців, осуду значущих для них асоціальних суб'єктів, дію стереотипів, налаштувань та настановлень недовіри, негативного ставлення до міліціантів і т. ін.

Важкість таких ситуацій збільшується ще й тим, що правоохоронці змушені вступати у спілкування, незважаючи на своє часто негативне ставлення до співбесідників, здебільшого далеко не кращих представників людства – з делінквентними, девіантними, аморальними, деградованими, невропатичними й психопатичними, агресивно налаштованими до людей суб'єктами, що породжує комунікативні бар'єри [12, с. 86], які Е. Дідоренко поділив на інтелектуальний, емоційно-вольовий і мотиваційний. Інтелектуальний бар'єр виникає на основі розбіжності у знаннях, переконаннях, ціннісних орієнтаціях, поглядах тощо комунікантів, емоційно-вольовий – становить результат негативно забарвленого емоційного стану, породженого негативним ставленням до комуніканта, мотиваційний – зводиться до небажання об'єктів правоохоронного впливу порозумітися з правоохоронцями через особисті негативні налаштування, недовіру, зневагу до них [19, с. 78–80].

Професійне спілкування правоохоронців ускладнюється також тим, що доводиться мати справу з різними за всіма ознаками людьми (соціальним і матеріальним статусом, освітою, професією, гендером, віком, рівнем інтелекту і культури, моральними якостями та ін.). Отож їм щоразу треба “прилаштуватися” до співбесідника – знаходити йому зрозумілі й дієві форми й засоби спілкування. Це вимагає частих і різних перевтілень, передусім зміни манери поведінки, стилю поведінки і характеру мовлення [19, с. 23]. Вочевидь найскладнішими з таких перевтілень є професійно-рольові, мета яких – різні маскування, приховування, зокрема: 1) конспіративно-рольове – суб’єкт маскує свою приналежність до правоохоронних органів; 2) індивідуально-рольове – приховують свої дійсні якості та стани; 3) цільові – прикривання справжніх цілей, намірів [17].

Професійне спілкування правоохоронців ускладнюється ще й категоричною вимогою суворо дотримуватись процесуальних норм у роботі зі всіма комунікантами, себто із злочинцями, підозрюваними у скоєнні злочину та ін.

Відтак окреслена специфіка правоохоронної діяльності дає підстави висновувати, що когнітивним базисом комунікативної компетентності правоохоронців має бути розуміння сутності соціально-психологічних механізмів взаємовпливу і порозуміння, що ґрунтується на відповідних знаннях і нормах, а також на вмінні адекватно й ефективно використовувати ці механізми. Змістовні пояснення цих механізмів щодо формування належного розуміння їх сутності майбутніми правоохоронцями запропонував В.П. Москалець [див. 16]. Так, перший механізм взаємовпливу – переконування – являє собою цілеспрямований вербальний вплив однієї людини на іншу чи на групу людей, розрахований на раціональне, мисленнево зважене сприймання інформації, яка подається. Тому той, хто переконує, добирає відповідні змісту його переконувального впливу наукові істини, практичні аргументи, логічно впорядковує їх і ними оперує. Ефективність такого впливу залежить не лише від наукової вагомості, логічності матеріалу, незаперечності фактів, на які він спирається, і від здатності тих, кого переконують, осмислити й зрозуміти й одночасно освоїти його, а й від референтності того, хто саме переконує.

Референтність – це, зокрема, визнання компетентності, професійності суб’єкта у якійсь

одній чи декількох галузях, сферах; вона каузально пов’язана з авторитетністю або авторитарністю її носія. Авторитетність – визнання високих моральних якостей, переваг в компетентності особистості чи групи в одній або в кількох видах діяльності, а відтак право авторитету формулювати визначальні висновки, приймати відповідальні рішення, організувати та керувати у форматі його компетенцій людськими взаємостосунками. Вочевидь, що таке визнання ґрунтується на повазі й довірі до авторитетних суб’єктів. Дослідження, проведені в багатьох країнах, показали, що авторитетність керівників, педагогів, правоохоронців, повага й довіра до них вирішальним чином залежать від їхніх моральних рис якостей, щонайперше від справедливості, доброзичливості, чесності, толерантності, гуманності.

Авторитарність особистості чи групи виявляється у її прагненні домінувати, панувати, домагатися беззастережної покори, слухняності так чи інакше узалежнених від неї людей за допомогою жорстких імперативів, санкцій, репресій стосовно цих людей та інших способів їх залякування, що може породжувати конформістське, раціоналізоване, соціально мазохістське ставлення до такої особистості як до референтної, яке руйнується разом із втратою нею влади [16, с. 112–121; 137–139].

Але, безсумнівно, серед авторитарних суб’єктів трапляються компетентні у своїй справі, відносно справедливі та чесні, що може зумовити їх референтність, засновану на визнанні цих якостей авторитетними і такими, котрі заслуговують поваги. Як показують дослідження, проведені у США, Німеччині та інших країнах, цей феномен найчастіше зустрічається у силових структурах. Якщо суб’єкт, на якого спрямований інформаційний вплив, не здатен критично осмислити і зрозуміти зміст цього впливу чи цей вплив не ґрунтується на виважених, логічних аргументах і незаперечних фактах, то він або приймає його “на віру”, або особисто не приймає.

Віра – це визнання суб’єктом якихось ідей, духовних цінностей тощо істинними, попри відсутність тільки для нього об’єктивно переконливої аргументації щодо їх істинності. Сила віри здебільшого перевищує потужність аргументів, які ставлять під сумнів і навіть переконливо спростовують істинність її змісту. На засновках сприймання інформації “на віру” функціонує навіювання або сугестія – вербальний, цілеспрямований вплив людини на

іншу людину чи групу, розрахований на некритичне, абсолютно некритичне сприйняття тієї інформації, яка навіюється, без ґрунтового осмислення її з метою розуміння її змісту, істинності, об'єктивності, логічності та переконливості аргументів.

Згідно з відомою психологічною закономірністю, емоційне збудження людини зворотно-пропорційно впливає на критично-аналітичну здатність її мислення, на адекватність та ефективність її суджень, умовисновків, учинків, поведінки; причому така здатність знижується зі збільшенням емоційного збудження. Тому сугестор (той, хто навіює) свідомо чи несвідомо прагне вплинути насамперед на емоційну сферу психіки сугеренда (той, кому навіюють), викликати в нього емоційне збудження, вразити, схвилювати його. Сприйняття на віру навійливої інформації залежить від наявності довіри сугеренда сугестору, яка, своєю чергою, зумовлюється референтністю та авторитетністю для нього самого цього сугестора чи тих, до кого він апелює, від імені кого виступає: Бога, пророків, вождів, видатних мислителів, відомих діячів тощо. Сугестору практично неможливо нав'язати щось значуще тим сугерендам, у яких він чи ті, до кого він апелює, не користуються авторитетом і референтністю. При цьому ефективність нав'ювання авторитарного сугестора, який викликає у сугерендів глибокий і сталий страх, забезпечується механізмами раціоналізації та ідентифікації з агресором ("Втечу в Натовп"), соціальними садистсько-мазохістськими реакціями [16, с. 112–126].

Наслідування – свідоме й несвідоме переймання, повторення, відтворення суб'єктом змісту та форм суджень, оцінок, уподобань, ціннісних орієнтацій, стилю життя, поведінки, манер тощо тих особистостей і груп, до яких він ставиться як до взірцевих, еталонних у тому чи іншому плані. Встановлено, що найбільш інтенсивно спонукають наслідувати їх референтні, авторитетні та авторитарні особистості й групи.

Емоційне зараження – переважно неусвідомлювана, нецілеспрямована передача від однієї людини, групи людей до іншої емоційних станів, процесів (радість, роздратування, злості тощо) посередництвом міміки, пантоміміки, інтонацій, тембру голосу тощо. Скажімо, одним з виразних прикладів емоційного зараження є науково обґрунтований звичай *smily* (англ. – усмішка) усміхненості у про-

цесі безпосереднього спілкування. Усмішка – мнемічний вираз позитивно забарвлених, приємних емоційних переживань: радості, веселості, зацікавленості, вдовolenня. Отож зараження такими емоціями співбесідників – посередництвом усмішки – справляє на них приємне, хороше, позитивне враження, а відтак і сам суб'єкт цього емоційно-заражувального впливу є вельми сприятливим для толерантності, порозуміння, ефективною взаємодії. Благодатна усміхненість – істотна складова високого позитивного іміджу фахівців усіх професій типу "людина – людина" в цивілізованих країнах.

Взаєморозуміння і порозуміння – основна умова та ознака ефективного, плідного спілкування. Якщо комуніканти не розуміють змісту мовлення, міміки, жестикуляції одне одного, вони не дійдуть злагоди, яка забезпечується механізмами ідентифікації, емпатії та рефлексії.

Ідентифікація як термін у психології має декілька значень. Як механізм взаєморозуміння – це постановка суб'єктом себе на місце іншого, що здійснюється шляхом заглиблення у зміст і логіку його мовлення, а отже й мислення, поведінки, перенесення себе в обставини його життя задля того, щоб збагнути, зрозуміти його позицію, налаштування, диспозиції, ціннісні орієнтації і на цьому підґрунті спрогнозувати його дії, вчинки, поведінку. Такого змісту ідентифікація – основа основ професійної діяльності правоохоронця, особливо слідчого, оперативного працівника.

З ідентифікацією неподільно пов'язана емпатія – розуміння людиною змісту, характеру емоційних переживань, станів, реакцій іншої людини чи певної групи. Це – феномен когнітивної емпатії, коли суб'єкт осмислює емоційну експресію об'єкта його емпатійного впливу. На підґрунті останньої функціонує предикативна емпатія, тобто передбачення суб'єктом вірогідних емоційних реакцій, переживань, станів об'єкта його емпатії внаслідок тих чи інших дій, або тиску на нього.

Найвища у духовно-моральному вимірі емпатійність (здатність до емпатії) – співпереживання, що являє собою переживання суб'єктом таких самих чи схожих за модальністю емоційних станів, процесів на ті, які відчуває об'єкт його емпатії. Зазвичай такі емпатійні переживання значно менш інтенсивні порівняно з їх джерелом – хвилюваннями об'єкта емпатії. Причому співчуття – теж духовно-моральний вияв емпатії, у якому відображені не

емоційні переживання його об'єкта (тривога, душевна туга та ін.), як у співпереживанні, а жалість, журба тощо, викликані ними у суб'єкта. Очевидно, що емпатійність конче потрібна слідчому, оперативнику, дільничному інспектору, патрульному, митнику, службовцю пенітенціарного закладу, прикордоннику. Зауважимо лише, що неспроможний співчувати людському горю правоохоронець досить швидко, особливо в умовах аномії [13, с. 200–201] стає цинічним, бездушним, мерзеним садистом, схильним до правового нігілізму та інших професійних деформацій.

Рефлексія – цей термін також має у психології декілька значень. Як механізм порозуміння – це “бачення суб'єктом себе очима співбесідників”, усвідомлення й почування того, як вони сприймають, наскільки розуміють його, які емоції він у них викликає тощо [15, с. 201–204].

Наголошуємо, що прийняте нами трактування авторитету та референтності суб'єкта як засадничої умови та визначального чинника ефективного володіння ним механізмами взаємовпливу та порозуміння, цілком відповідає парадигмі особистісних та професійних якостей правоохоронців у цивілізованому світі, у розвинених демократичних країнах, діяльність яких засновується на принципах гуманізму, прав людини, що виключає жорстокі, насильницькі, образливі дії [8].

Авторитет і референтність правоохоронців корелюють з їхньою культурою, яку поділяють на культуру мислення, що являє собою сталу спрямованість, зорієнтованість інтелекту на пошук істини (дійсних причин, мотивів, обставин, факторів дій, учинків тощо), котра за жодних умов не сходиться на манівці “підгонки” фактів, свідчень під зручну, необтяжливу для самого суб'єкта чи його начальства версію; на емоційну культуру, тобто на відповідність емоційних реакцій суб'єкта критеріям людяності (гуманності), порядності, співчутливої емпатії; на культуру мовлення – здатність висловлюватись логічно, зрозуміло для співбесідників, з повагою до них, якщо вони її заслуговують, а якщо ні, то згідно з християнським імперативом ставитися до будь-якої людини “по-людськи” – не принижувати, не знущатись ні з допомогою “правди-матки”, ні, тим паче, брехні.

Базисними психологічними передумовами і чинниками формування та функціонування комунікативної, як і будь-якої, компетентності,

професійності тощо є мотивація цих процесів та відповідні їм задатки і здібності суб'єкта. У цьому аналітичному розрізі відомо, що найпотужніший спонукальний фактор ефективної діяльності – мотивація досягнення, яка загалом становить стале й перманентне прагнення суб'єкта бути успішним у ній та корелює з інтенсивним і сталим *інтересом* його до змісту, до характеру цієї діяльності, а відтак, до задоволення від її процесу, а не лише від результатів, що стимулює постійне бажання здійснювати цей процес. Інтерес людини до якоїсь діяльності, зацікавленість нею самою як метою, а не лише як засобом для досягнення якоїсь іншої мети (заробітку, статусу тощо), є “лакмусовим папірцем” (показником) наявності в неї задатків, потенційних здібностей до цієї діяльності. Але підкреслимо, за відсутності чи недостатній потужності мотивації досягнення в діяльності навіть найсприятливіші задатки до цієї діяльності не розвинуться у відповідні їй здібності [16, с. 42].

Задатки, як відомо, – це генетично зумовлені (вроджені) анатоμο-фізіологічні та психічні властивості людини, з яких розвиваються її здібності – психологічні та анатоμο-фізіологічні властивості особистості, котрі є вирішальною умовою успішності становлення та функціонування її як суб'єкта тієї чи іншої діяльності і виявляються у показниках швидкості та якості привласнення і використання необхідних для цієї діяльності знань, умінь, навичок [16, с. 29]. Базисні задатки, які визначають особливості спілкування людини, полягають у її темпераментальних властивостях, детермінованих генетично. Безумовно, сприятливими задатками щодо розвитку комунікативних здібностей і на їх основі постановки комунікативної компетентності високого рівня є екстраверсія, притаманна сангвінікам і холерикам, що, зокрема, виявляється у їхній експресивності, балакучості, комунікабельності; вони мають багато приятелів, знайомих. У сангвініків – ще й у пластичності, соціабельності, переважно гумористичному й веселому налаштуванні до світу. Холерики на загал також схильні до гумору, але він у них – з відчутним “присмаком” в'їдливої дошкульності, що не сприяє порозумінню у процесі спілкування.

Пластичні особи швидко і без проблем пристосовуються до нових умов, людей, вимог, змінюючи відповідним чином свою поведінку, поводження, стиль і спосіб життя. В них мало непорозумінь та конфліктів завдяки їхній неви-

мушено-спонтанній, природній, здебільшого неусвідомлюваній схильності “налаштуватися на хвилю” тих, з ким вони спілкуються, взаємодіють, “підлаштовуватись” під психологічні особливості навколишніх людей заради комфортних і значущих для них порозуміння, приятних, доброзичливих взаємин. Соціабельність – це прагнення суб’єкта перебувати в товаристві, активно спілкуватись, толерантно, приязно ставитися до оточуючих, уміння знаходити з ним спільну мову, домовлятися, що викликає їх позитивну прихильність, а також відсутність бар’єрів щодо експресивних виявів своїх емоційних переживань і прохання допомогти [16, с. 52–54]. На нашу думку, ці властивості темпераменту мають слугувати маркерами у професійному доборі на ті правоохоронні спеціальності, які конче вимагають комунікативної компетентності фахівців.

Темпераментальні властивості, несприятливі щодо розвитку тих чи інших здібностей, можуть значною мірою компенсуватись. (Але не цілковито і не всі!) Основним і найбільш потужним компенсаційним фактором тут є потужна мотивація і засновані на ній самоорганізація та саморегуляція суб’єкта. Якщо він щиро прагне належним чином опанувати якусь діяльність й ефективно діяти внаслідок тих чи інших причин, то докладе належних зусиль, щоб здолати чи бодай послабити вплив тих особливостей свого темпераменту, які стоять на заваді його успішності, компетентності у справі.

А от відсутність інтелектуальних задатків, сприятливих для розвитку комунікативних, як і будь-яких інших, здібностей, практично неможливо компенсувати. Тому важливо розробляти тести для виявлення того змісту й рівня інтелекту (IQ) майбутніх правоохоронців, на базисі яких можна було б формувати професійну компетентність, у тому числі й комунікативну. І це закономірно. А. Москаленко на основі узагальнення відповідних експертних оцінок виписав комплекс рис ідеального правоохоронця, серед яких чимало комунікативних [14]. Є подібні описи такого роду інших авторів [9; 18, с. 7]. Але немає можливості навести їх у контексті цього повідомлення, як немає особливої потреби, тому що всі ці риси, властивості охоплюються поняттями “авторитет” і “референтність” у вищенаведених тлумаченнях. Так само типові комунікативні завдання правоохоронців [11, с. 51–52] обіймають основну складову і їхню комунікативну компетентність. Зокрема, нами використано де-

сять складових, пропонованих іншими дослідниками [1, с. 493; 5, с. 129], залишаючи за собою можливість структурувати ці складові згідно з логікою нашої їх інтерпретації.

1. *Здатність викликати до себе прихильність і довіру.* Важливо, що базисним і найпотужнішим фактором цієї здатності є авторитет і референтність суб’єкта. Тільки на основі перманентної дії цього фактора потужно “працює” його фасцинативність (англ. *fascination* – *чарівність*). До прикладу, почнемо з візуального сприймання, яке передуює функціонуванню всіх інших каналів та засобів спілкування. Проведені нами опитування курсантів ВНЗ МВС України та студентів-юристів університету ще раз підтвердили результати досліджень А. Міллера, П. Готмана, Я. Коломинського та ін., що, принаймні, молоді люди схильні приписувати особам із зовнішньо гарним, естетично привабливим обличчям помітно більше позитивних якостей (щирості, доброзичливості, порядності, чуйності, врівноваженості, витонченості, вихованості, ввічливості і навіть освіченості та розумності), ніж негарним, менш привабливим (у дослідженнях використовувалися відповідні світліни). Отож бо, перше враження про комуніканта, котре зазвичай не рефлексується свідомо (але воно виникає!), забезпечує каузальна атрибуція (приписування людям тих чи інших властивостей, рис характеру, мотивів тощо у процесі спілкування з ними). У будь-якому разі візуальне сприймання, яке передуює функціонуванню всіх інших каналів та засобів спілкування, є первинним і потужним чинником атракції – процесу формування привабливості, фасцинативності комуніканта у процесі спілкування з ним.

Вочевидь немає потреби повторювати дослідження, які виявляли враження про особу на основі лише візуального сприймання її конституційно-антропометричних особливостей (будови, форм, обрисів тіла), тому що результати таких досліджень (Е. Кречмер, В. Шелдон, К. Клайнік та ін.) визнані однозначними й остаточними. Так, і чоловіки, і жінки-пікніки (повні з заокругленими формами тіла) характеризуються абсолютною більшістю респондентів як сердечні (здатні співчувати іншим), розважливі, добродушні, доброзичливі, довірливі, фізично несильні, старомодні і притім полюбляють “хильнути” та добряче попоїсти. Особи з атлетичною конституцією (широка кістка, масивні м’язи, невеликі жирові відкладення), особливо чоловіки – як сміливі, сильні фізич-

но і психологічно, впевнені у собі, ініціативні, енергійні, агресивні. Астеніки (худорляві, тендітні, фізично слабкі на вигляд) – як нервові, недовірливі й одночасно підозрілі, недоброчливі, в'їдливі. При цьому повним приписується більший вік, ніж є насправді, худорлявим – менший.

Знаючи про враження, яке справляють чи можуть справити на співбесідників риси обличчя та будова тіла, суб'єкт з відповідною соціально-психологічною підготовкою може ефективно використовувати їх у позитивному (спрямованому на гуманні цілі) маніпулюванні у процесі спілкування, щоб прихилити до себе людей, викликати довіру, підкреслюючи те гарне, привабливе, симпатичне, що дала йому природа, і заглушуючи негарне, непривабливе, щоб долати або хоча б послаблювати естетичний бар'єр, який виникає у комунікантів унаслідок першого враження від суб'єкта спілкування як негарного, непривабливого і містить скепсис, глузливу іронічність, песимізм щодо результатів взаємодії з ним. Окрім того, зовнішня привабливість суб'єкта спілкування залежить не лише від його рис обличчя та будови тіла, а й від охайності, акуратності, хорошого смаку у стилі одягу, зачіски, парфумів, прикрас і т. ін.

Фасциновативність суб'єкта істотно залежить і від його комунікативної експресії: міміки – виразу обличчя, динаміки (швидкості, виразності) їх змін; пантоміміки – постави, ходи, жестикуляції; кінесики – семантично-інформативних рухів (зображень жестами предметів, явищ, дій, їх властивостей тощо); інформативного контакту очей (виразу, частоти, тривалості); текесики – дотиків, поплескувань, потискань; авербальних дій – потирання рук, почухувань, перебирання пальцями, маніпулювання предметами; проксемики – організації простору і часу спілкування. Як відомо, у процесі спілкування тільки 20–40% інформації передається вербально, а 60–80% – посередництвом “мови тіла” (пантомімікою та мімікою).

Особливості комунікативної експресії людини залежать від її: 1) типологічних психофізіологічних властивостей, 2) засвоєних посередництвом наслідування форм спілкування у соціумі, 3) моральності, вихованості, комунікативної культури. Останній фактор детермінує універсальні, вкрай потрібні для кожного, хто прагне бути комунікативно компетентним, налаштування, серед яких ключове – на максимально можливе уникання під час

комунікативної експресії виявів негативно забарвлених, тобто неприємних емоційних станів та реакцій, які передаються комунікантам механізмом емоційного зараження. Адже особа, котра навіть негативно забарвлена, неприємні емоції, викликає до себе відповідне ставлення. Як показали результати багатьох досліджень, у тому числі й проведеного нами, для абсолютного масиву людей найбільш неприємними є зневага, презирство, зверхність, неприязнь, погроза, відраза у міміці і жестах, стривожена метушливість, розгублено перелякане бігання очей, помітний нервовий тремор рук, щік, тіпання повік, перехоплення подиху, що спотворює артикуляцію голосу, напружено нашорошені фігура й обличчя.

Важливу роль в експресивних проявах відіграє погляд, вираз очей, який створюють не власне очі, а мімічні м'язи, розташовані навколо них. Характеристики обстежуваних привабливого, приємного погляду такі: відкритий, привітний, усміхнений, співчутливий, доброзичливий, сонячний, променистий, теплий, загадково-утаємничений, натомість непривабливого, неприємного – затуманений, наляканий, стривожений, метушливий, унікаючий, агресивний, злий, лукаво-недобрий, колючий, холодний, байдужий, зневажливий.

У зв'язку з експресією погляду згадаємо і характерні враження від окулярів комуніканта. Особи в окулярах характеризуються навколишніми як розумні, старанні, наполегливі. А от моральні якості (справедливість, чесність, порядність тощо) і почуття гумору з окулярами не пов'язується.

Хоча “мова тіла” є спонтанною – у її експресії виявляються емоційні переживання та ставлення суб'єкта незалежно від його бажання/небажання – потрібно навчати правоохоронців цілеспрямовано стримувати свої пантомімічні та мімічні прояви, несприятливі щодо ефективності спілкування, і навпаки, демонструвати сприятливі. Так, не вимагає багато часу і зусиль постійне налаштування на “пози сили”. Е. Кадді довела, що прийняття таких поз навіть у тих ситуаціях, де суб'єкт не відчувається достатньо впевненим, спричиняє такі зміни у його організмі і психіці, які сприяють ефективності його впливу на комунікантів. “У межах одного дослідження, – пише О. Діденко, – було проведено такий експеримент: довільно вибраних обстежуваних просили на дві хвилини прийняти “позу сили” або “впевненості” (наприклад, із затиснутими

в енергійному русі чи широко розкинутими руками), або “слабку позу” (згорбитися, схрестити руки, “зціпитись у клубок”). Безпосередньо перед експериментом його учасники здали зразок слини для встановлення початкового гормонального фону. Аналогічну пункцію слини було відібрано відразу після того, як учасники експерименту залишалися в кімнаті впродовж декількох секунд у рекомендованих позах. Порівняння результатів аналізу зданих пробних зразків слини показало, що “пози сили” збільшують рівень тестостерону (гормон, який безпосередньо пов’язаний з упевненістю в собі) на 20%, а рівень кортизолу (гормон, що виробляється організмом у стресових ситуаціях) знижується на 25%. “Пози слабкості” спричиняли протилежний ефект – тестостерон знижувався на 10%, а рівень кортизолу підвищувався на 15%.

Згідно з науковими даними, навіть нетривале перебування у “пози сили” може помітно розкрити лідерські риси і надати словам більшої значимості. <...> Чисельні факти свідчать, що подібна поведінка нерідко допомагає впоратися з депресією. За даними емпіричних досліджень, “сильні пози” здатні запобігти деструктивному впливу від негативних почуттів. На думку Е. Кадді, головне – прийняти позу сили за декілька хвилин до того, як ви опинитесь у ситуації комунікації, котра вимагає справити певне враження на співрозмовника” [13, с. 74–75].

Прихильність і довіра комунікантів до суб’єкта спілкування залежить і від його спроможності адекватно сприймати їхню експресію та компетентно реагувати на неї, що забезпечується когнітивною і предикативною емпатією. Зрозуміло, що правоохоронці мають добре вміти “вловлювати” насамперед найбільш інформативні емоційні стани об’єктів професійного спілкування (підозрюваних, постраждалих, свідків): страх, стривоженість, занепокоєння, збентеження. Характерними мімічними та пантомімічними проявами цих станів є опущені куточки рота, покусання губів, часті хитання головою у різні боки, напружене совання на стільці, почісування й тертя різних частин голови, торкання одягу тощо [4, с. 134–135].

І вербальні, і невербальні комунікативні впливи сприймаються краще чи гірше тими, кому вони адресовані, залежно від відстані, на якій відбувається спілкування. Як відомо, оптимальна відстань між суб’єктами у різних

видах спілкування різна: в інтимно-довірливих контактах – 0,5 м.; у приязно-дружніх – 0,5–1,2 м.; ділових, діяльнісних – 1,5–3,7 м. При цьому, майже всім більше подобається, коли співбесідник нахиляється вперед, до них, ніж коли відхиляється назад. Жінки сприймаються краще, коли сидять спокійно з неперехрещеними руками і ногами.

Формуючи і використовуючи розглянуті засоби, що спрямовані на встановлення прихильності і довіри, слід постійно мати на увазі, що зіграти, себто зобразити без фальші емоційні стани, цілковито відсутні у психодуховному плані, в душі суб’єкта, практично неможливо. Такі фальш і награність досить швидко розпізнаються поки що неосягненими інтуїтивними механізмами психіки людини. Воднораз зрозуміло, що всі ці засоби не забезпечать порозуміння задля взаємодії із суб’єктом без його ефективного вербального впливу на них. Тому наступною істотною складовою комунікативної компетентності правоохоронців є такі: 2. *Грамотне володіння мовними засобами спілкування.*

Мовлення – основний засіб людського спілкування. Інтегруючі, дихотомічно протилежні показники, його якості називають прикметниками “багате” і “збіднене”. Багате мовлення – це володіння оптимальною кількістю слів і відповідне, адекватне, влучне добирання їх щодо змісту інформації, яку воно передає, пояснення їх смислу, значень, якщо є така потреба, за допомогою грамотно, логічно побудованих речень. Краще зрозуміти такі пояснення відчутно допомагає “естетична упаковка” – використання доступних респондентам синонімів, образних порівнянь, аналогій, яскравих цитат із художніх творів та крилатих висловів, що спричиняє дію “ефекту художньої виразності”, котрий сприятливий в утвердженні їх прихильності до суб’єкта. До того ж істотною складовою “багатого” мовлення є інтонації, які називають живою душею слів. Інтонаційність указує справжнє ставлення мовця і до того, про що він говорить, і до того, до кого звертається.

За результатами чисельних психологічних досліджень і проведених нами розвідок на враження від мовлення керівників, педагогів, представників влади, правоохоронців відчутно впливають тембр, напруженість голосу, особливо чоловіків, темп і ритм ситуаційної артикуляції. Так, чоловікам з напруженим голосом більшість обстежуваних приписують неспро-



можність володіти собою, своїми емоціями, надмірну емоційну вразливість, низький інтелектуальний рівень. Напевне, це є наслідком того, що напруження голосу мовця заражає навколишніх емоційним дискомфортом, неприємним стривоженням тощо. Практично всім людям, особливо молоді, подобається м'який, довірливий голос, котрий мелодійно ллється, не форсується, дещо знижується наприкінці фраз [7, с. 32–33]. Окрім того, найбільш приємне враження справляє бадьорий і воднораз плавний ритм і помірний (“середній”) темп мовлення. Такий оптимальний темп, увиразнений інтонаціями з наголосом на найбільш важливому, ненав'язливе, рівномірно розподілене повторення ключових думок (“квантовий ефект”), паузи, що підкреслюють їх, на 10–15 % поліпшують адекватне розуміння й освоєння інформації, яка передається посередництвом такого мовлення. А найістотніші меседжі слід подавати на початку і наприкінці – так вони краще сприймаються і привласнюються (“ефект краю”). Все це помітно зменшує “ефект дисперсії” – втрати, розсіювання, викривлення інформації. До речі, цей ефект збільшується дискомфортом зовнішнім середовищем (скажімо, холодно або спекотно, тіснота, темрява, незручне взаємне розташування комунікантів).

Всі розглянуті складові ефективного мовлення працюють лиш за умови наявності тезаурусу (слова та їх значення відомі всім комунікантам і вони вкладають в одні й ті самі слова різні значення). Але й найдосконаліше мовлення не буде ефективним, якщо у тих, до кого воно звернене, немає актуальних потреб, пов'язаних з інформацією, яку вона містить. Відповідно до засадничих позицій нейролінгвістичного програмування, щоб дійсно переконати співбесідника у чомусь значущому, треба щоб він збагнув, чому і наскільки це значуще вагоме для нього особисто. Д. Карнегі довів, що єдиний спосіб переконати у чомусь людину – говорити про те, що важливе для неї, і як їй отримати бажане. Отож того, чого ми хочемо від співбесідника, має захотіти і він, як потрібного не лише нам, а і йому [6]. А це означає, що ефективність спілкування зумовлена не лише майстерним мовленням, а й майстерним слуханням, яке базується на двох “китах”: 1. Мовець, котрий прагне прихильності, довіри співбесідників, має здійснювати постійний моніторинг їхнього розуміння та сприйняття інформації, яку він їм подає. 2. “Люди схильні

слухати іншого тільки після того, як вислухали їх” [2, с. 81].

Невідступне дотримання цих постулатів є базовою умовою подолання комунікативних бар'єрів та ефективної критики опонентів. Згідно з відомими концептами компетентного, вмілого спілкування, критику, заперечення, спростування позицій співбесідників з метою подолання їх інтелектуальних бар'єрів слід починати із погодження тих позицій, з якими справді можна погодитись. А це, як відомо, не суперечить принципам, істині, правді, справедливості, може бути прийнятним чи бодай заслугоує співчутливого розуміння. Логіку цього способу усунення комунікативних бар'єрів доречно описати так: “Якщо він доброзичливо вислухав і зрозумів мене, щиро визнав мою “правду”, то, мабуть, і мені варто спробувати повно зрозуміти його”. Відтак подоланню емоційних бар'єрів сприяють усі розглянуті способи викликати прихильність і довіру до себе.

Усуненню мотиваційного бар'єру сприяє застосування тих самих засобів, що й інтелектуального та емоційного. Водночас досить результативно може вплинути комплементарність стосовно співбесідників. Але компліменти, похвали не матимуть жодного успіху, а то й погіршать ситуацію спілкування, якщо їх зміст не відповідає дійсності, є очевидним перебільшенням, грубими, незграбними лестощами, прихованим глузуванням з образливим підтекстом тощо. Комплементарні меседжі мають бути правдивими, щирими, сказаними тепло і привітно.

Всі інші складові комунікативної компетентності правоохоронців базуються на тих функціональних структурах, засобах і прийомах, котрі ми трактували як істотний зміст двох попередніх її складових. Тому кілька слів щодо складової 3 – *здатності швидко встановлювати потрібні контакти з незнайомими людьми*. Добре відомо, що людей найбільше цікавить їхня власна персона. Тому бесіду з незнайомою особою, з якою треба швидко встановити контакт, слід розгортати на підґрунті висловлювань комплементарного або інтригуючого характеру про неї.

4. Вміння швидко підлаштовуватися під тон співрозмовника, вірно вибирати форму спілкування залежно від психологічного стану та індивідуальних якостей особи, з якою проводиться бесіда.

5. Вміння об'єктивно оцінити дії інших людей та предметні реалії наявної ситуації.

6. Здатність відстояти власний погляд на речі, довести свою позицію.

7. Спроможність психологічно впливати на громадян різних категорій, що нерідко вимагає знання злочинного (блатного) жаргону та символічного змісту кримінальних татувань.

8. Уміння вести діалог на основі толерантного ставлення до позиції й думки співбесідників, знаходити компромісні рішення.

9. Спроможність контролювати й регулювати свою поведінку, експресію.

10. Хист виявити найбільш інформативні й значущі ознаки ситуації спілкування, адекватно аналізувати її, виявляти власні помилки й недоліки під час професійної взаємодії, знаходити ефективні способи їх подолання.

### ВИСНОВКИ

Теоретичне дослідження комунікативної компетентності правоохоронців дає підстави стверджувати, що її суб'єктно-психічним базисом є:

1. Мотивація досягнення успіху, комунікативні задатки і здібності, соціально-психологічний інтелект.

2. Сміливість, емоційна стійкість, володіння собою, що забезпечує ефективну протидію деструктивному впливу особливих умов діяльності (екстремальних, параекстремальних, важких ситуацій психологічної та силової боротьби) на їхні емоційні, когнітивні, вольові процеси і стани.

3. Компетентне спілкування правоохоронців, що ґрунтується на спроможності адекватно розуміти і висловити, і латентний смисл мовлення комунікантів і на цій основі ефективно схилити їх до співпраці. Тому когнітивним базисом їхньої комунікативної компетентності має бути розуміння сутності основних соціально-психологічних механізмів взаємовпливу (переконування, навіювання, наслідування, емоційного зараження) та порозуміння (ідентифікації, емпатії, рефлексії) і вміння та навички ефективно використовувати їх.

4. Засаднича умова і провідний чинник дієвого використання вищезазначених механізмів – це авторитет, який вирішальним чином спричинюється позитивними моральними якостями особистості правоохоронця, та референтність, що зумовлюється його професіоналізмом.

5. Взаємозалежні процеси формування, розвитку і функціонування складових комунікативної компетентності правоохоронців, серед яких ключовою є здатність викликати до себе прихильність і довіру.

1. Вітюк Н.Р. Психологічні особливості формування комунікативної готовності майбутніх учителів / Н.Р. Вітюк // Психологія і суспільство. – 2001. – №2. – С. 126–133.

1а. Гуменюк (Фурман) О.Є. Психологія впливу: [монографія] / Гуменюк (Фурман) Оксана Євстахіївна. – Тернопіль: Економічна думка, 2003. – 304 с.

2. Дерябо С.Д. Гроссмейстер общения: иллюстрированный самоучитель психологического мастерства / С.Д. Дерябо, В.А. Ясвин. – М.: Смысл, 1996. – 192 с.

3. Діденко О.В. Особливості використання невербальних засобів комунікації у професійній діяльності викладача / О.В. Діденко // Актуальні питання теорії і практики психолого-педагогічної підготовки майбутніх фахівців: Тези доповідей всеукраїнської науково-практичної конференції. – Хмельницький, 21-22 квітня 2015 р. – Хмельницький: ХНУ, 2015. – С. 74–75.

4. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения / А.Б. Добрович. – М.: Просвещение, 1987. – 208 с.

5. Капітанець О.М. Комунікативна компетентність – важливий чинник підвищення правової культури / О.М. Капітанець // Вісник Львівського інституту внутрішніх справ: збірник. – Львів: ЛІВС, 2004. – Вип.1. – С. 492–497.

6. Карнеги Д. Учебник жизни. Сочинения / Д. Карнеги. – М.: ЗАО “ЭКСМО-Пресс”, 1999. – 720 с.

7. Коваль С.Б. Розвивальне педагогічне спілкування / С.Б. Коваль, В.П. Москалець. – Івано-Франківськ: Плай, 2001. – 45 с.

8. Койл Э. Подход к управлению тюрьмой с позиций прав человека / Эндрю Койл. – М.: Изд. междунар. центра тюремных исследований (МЦТИ), 2002. – 156 с.

9. Лапшина В.Л. Основні напрямки досліджень особистості професіонала-правоохоронця в соціології і психології / В.Л. Лапшина // Вісник Національного університету внутрішніх справ. – Харків, 2002. – С. 89–94.

10. Миронець С.М. Негативні психічні стани рятувальників в умовах надзвичайної ситуації: [монографія] / Миронець Сергій Миколайович, Тімченко Олександр Володимирович. – К.: ТОВ “Видавництво “Консультант””, 2008. – 232 с.

11. Мороз Л.І. Розвиток комунікативних умінь у працівників міліції / Л.І. Мороз // Практична психологія та соціальна робота. – 2004. – №12. – С. 51–54.

12. Морозова А.В. Психологія впливу / А.В. Морозова. – СПб.: Питер, 2001. – 512 с.

13. Москалець В.П. Аномія як фактор злочинності / В.П. Москалець // Психологічні аспекти національної безпеки: організована злочинність: матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції / Львівський державний університет внутрішніх справ. – Львів: ЛьвДУВС, 2010. – 244 с.

14. Москаленко А.П. Професійно важливі якості працівників ОВС як психологічні чинники оптимізації взаємопорозуміння міліції з населенням / А.П. Москаленко // Матеріали міжвузівської курсантської (студентської) наук.-практ. конф., Донецьк, 26 жовтня 2001. – Донецьк: ДІВС, 2002. – С. 389–401.

15. Москалець В.П. Постановка проблеми професійного іміджу українських правоохоронців / В.П. Москалець // Збірник наукових праць. – №62. – Серія: Педагогічні та психологічні науки / гол. ред. Потапчук Є.М. – Хмельницький: Вид-во НАДПСУ, 2012. – С. 205–209.

16. Москалець В.П. Психологія особистості: [навч. посібник] / В.П. Москалець. – К.: Вид. “Центр учбової літератури”, 2013. – 262 с.

17. Московець В.І. Виховна робота в Національному університеті внутрішніх справ: проблеми та перспективи / В.І. Московець // Теорія і практика виховної

роботи в ОВС України: матеріали науково-практичної конференції. 1-2 жовтня 2004 року, Харків. – Харків: Вид-во Національного університету внутрішніх справ. – С. 3–7.

18. Практична психологія у правоохоронній діяльності: [навч.-метод. матеріали] / П. Сопек, Л. Мороз, З. Яковенко. – К.: Вид. Паливода А. В., 2005. – 164 с.

19. Психологія оперативного спілкування та діяльності оперативних підрозділів органів внутрішніх справ / за ред. члена-кореспондента АПрН України, професора Е.О. Дідоренка. – Луганськ, 2007. – 550 с.

20. Хайрулін О.М. Психологія професійного вигорання військовослужбовців: [монографія] / Олег Михайлович Хайрулін; за наук. ред. А.В. Фурмана. – Тернопіль: ТНЕУ, 2015. – 220 с.

## REFERENCES

1. Vitjuk N.R. Psychologichni osoblyvosti formuvannya komunikatyvnoyi gotovnosti majbutnih uchyteliv / N.R. Vitjuk // Psychologija i suspil'stvo. – 2001. – №2. – S. 126–133.

1a. Gumjenjuk (Furman) O.Y. Psychologichni vplyvy: [monografiya] / Gumenjuk (Furman) Oxana Yevstahiyvna. – Ternopil': Ekonomichna dumka, 2003. – 304 s.

2. Djerjabo S.D. Grossmjestjer obschjenija: illjustriruvannyj samowchitjel' psihologichjeskogo matsjerstva / S.D. Djerjabo, V.A. Jasvin. – M.: Smysl, 1996. – 192 s.

3. Didenko O.V. Osoblyvosti vykorystannja neverbal'nyh zasobiv komunikaciji u profesijnij dijaj'nosti vykladacha / O.V. Didenko // Aktual'ni pytannja teorii i praktyky psihologo-pedagogichnoyi pidgotovky majbutnih fahivciv: Tezy dopovidej vseukrayins'koyi nauково-praktychnoyi konferenciji. – Hmel'nyč'kyj, 21-22 kvitnja 2015 r. – Hmel'nyč'kyj: HNU, 2015. – S. 74–75.

4. Dobrovich A.B. Vospitatjelju o psihologii i psihogigijenje obschjenija / A.B. Dobrovich. – M.: Prosvjeschjenije, 1987. – 208 s.

5. Kapitanec' O.M. Komunikatyvna kompetentnist' – vazhlyvyj chynnyk pidvyschjennja pravovoyi kul'tury / O.M. Kapitanec' // Visnik L'viv's'kogo instytutu vnutrishnih sprav: zbirnyk. – L'viv: LIVS, 2004. – Vip.1. – S. 492–497.

6. Karnjegi D. Uchjebnik zhizni. Sochinjenija / D. Karnjegi. – M.: ZAO "EKSMO-Prjess", 1999. – 720 s.

7. Koval' S.B. Rozvyval'nje pedagogichne spilkuvannja / S.B. Koval', V.P. Moskalec'. – Ivano-Frankivs'k: Plaj, 2001. – 45 s.

8. Kojl Endrju: Podhod k upravleniju tjur'moj s pozicij prav chjelovjeka / Endrju Kojl. – M.: Izd. Mjezhdunar. sjeutra tjurjemnyh issljedovanij (MCTI), 2002. – 156 s.

9. Lapshyna V.L. Osnovni napryamky doslidzhen' osobystosti profesionala-pravoohoroncja v sociologii i psihologii / V.L. Lapshyna // Visnik Nacional'nogo univjersytjetu vnutrishnih sprav. – H., 2002. – S. 89–94.

10. Mironec' S.M. Negatyvni psihichni stany rjatuval'nikiv v umovah nadzvyčajnoyi sytuaciji: mogografija / Mironec' Sergij Mykolajovich, Timchenko Olexandr Volodymyrovich. – K.: TOV "Vidavnictvo" "Konsul'tan", 2008. – 232 s.

11. Moroz L.I. Rozvytok komunikatyvnyh umin' u pracivnykiv miliciji / L.I. Moroz // Praktychna psihologija ta social'na robota. – 2004. – №12. – S. 51–54.

12. Morozova A.V. Psihologija vlijanja / A.V. Morozova. – SPb.: Pitjer, 2001. – 512 s.

13. Moskalec' V.P. Anomija jak faktor zlochynnosti / V.P. Moskalec' // Psychologichni aspekty nacional'noyi bezpeky: organizovana zlochinnist': materialy IV Mizhnarodnoyi nauково-praktychnoyi konferenciji / L'viv's'kij derzhavnyj universytet vnutrishnih sprav. – L'viv: L'vDUVS, 2010. – 244 s.

14. Moskalenko A.P. Profesijno vazhlyvi jakosti pracivnykiv OVS jak psihologichni chynnyky optymizaciji vzayemoporozuminnja miliciji z naselennjam / A.P. Moskalenko // Materiali mizhvuziv's'koyi kursants'koyi (studjents'koyi) nauk.-praktych. konf., (Donec'k, 26 zhovtnja 2001). – Donec'k: DIVS, 2002. – S. 389–401.

15. Moskalec' V.P. Postanovka problemy profesijnogo imidzhu ukrayins'kyh pravoohoronciv / V.P. Moskalec' // Zbirnik naukovy prac'. – №62. – Serija: Pedagogichni ta psihologichni nauky / golov. red. Potapchuk Y.M. – Hmel'nyč'kyj: Vyd-vo NADPSU, 2012. – S. 205–209.

16. Moskalec' V.P. Psychologija osobystosti: [navch. posibnik] / V.P. Moskaljec'. – K.: Vyd. "Centr uchbovoyo literatury", 2013. – 262 s.

17. Moskovec' V.I. Vyhovna robota v Nacional'nomu universyteti vnutrishnih sprav: problemy ta perspektivy / V.I. Moskovec' // Teorija i praktyka vyhovnoyi roboty v OVS Ukrayiny: materialy nauково-praktychnoyi konferenciji. 1-2 zhovtnja 2004 roku, Harkiv. – H.: Vid-vo Nacional'nogo universytetu vnutrishnih sprav. – S. 3–7.

18. Praktychna psihologija u pravoohoronnij dijaj'nosti: [navch.-metod. materialy] / P. Sophek, L. Moroz, Z. Jakovenko. – K.: Vid. Palyvoda A. V., 2005. – 164 s.

19. Psychologija operatyvno spilkuvannja ta dijaj'nosti operatyvnyh pidrozdiliv organiv vnutrishnih sprav / za red. chlena-korespondenta APrN Ukrayiny, profesora E.O. Didorenka. – Lugans'k, 2007. – 550 s.

20. Hajrulin O.M. Psychologija profesijnogo vygorannja vjjs'kovosluzhbovciv: [monografiya] / Oleh Myhajlovich Hajrulin; za nauk. rjed. A.V. Furmana. – Ternopil': TNEU, 2015. – 220 s.

## АНОТАЦІЯ

*Кукло Ольга Євгенівна.*

**Суб'єктно-психічний базис комунікативної компетентності правоохоронців.**

Поданий у повідомленні стислий психологічний аналіз комунікативної компетентності суб'єктів правоохоронної діяльності дозволяє стверджувати, що суб'єктно-психічним базисом цього інтегративного особистісного утворення є мотивація досягнення, комунікативні задатки і здібності, соціально-психологічний інтелект, сміливість, емоційна стійкість, володіння собою в особливих умовах психологічної та силової боротьби, розуміння сутності основних соціально-психологічних механізмів взаємовпливу (переконування, навіювання, наслідування, емоційного зараження) та порозуміння (ідентифікації, емпатії, рефлексії) і вміння та навички ефективно використовувати їх, а також авторитет і референтність як передумова і провідний чинник ефективної дії цих механізмів. Тільки на такому суб'єктно-психічному базисі продуктивно формуються і функціонують складові комунікативної компетентності правоохоронців, серед яких ключовою є здатність викликати до себе прихильність і довіру.

**Ключові слова:** суб'єкт діяльності, особа правоохоронця, комунікативна компетентність, спілкування, соціально-психологічні механізми взаємовпливу і порозуміння, авторитет, референтність, мотивація досягнення, комунікативні здібності.

## АННОТАЦИЯ

*Кукло Ольга Евгеньевна.*

**Субъектно-психический базис коммуникативной компетентности стражей порядка.**

Представленный в сообщении сжатый психологический анализ коммуникативной компетентности

