DOI (Article): <https://doi.org/10.31108/2.2021.1.22.7>

УДК 159.9:316.77

Жук Наталія

МОЖЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПАТРУЛЬНИХ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ

Жук Наталія. *Можливості використання сучасних комунікативних технологій в професійній діяльності патрульних поліцейських.*

Вступ. *Комунікативна готовність поліцейського має забезпечуватися знаннями, уміннями й навичками, які необхідно постійно збагачувати сучасними комунікативними технологіями.*

Мета. *Обґрунтувати необхідність формування і розвитку комунікативної компетентності та можливості використання сучасних комунікативних технологій в професійній діяльності патрульних поліцейських.*

Результати дослідження. *Визначено складові комунікативної компетентності та їх роль у діяльності працівника патрульної поліції. Зазначено комунікативну готовність патрульного поліцейського та основні чинники, які детермінують розвиток та підвищують рівень професійної компетентності.*

Висновки. *Використовуючи певні новітні комунікативні техніки, патрульні поліцейські зможуть уникати більшості конфліктів та залишатися стресостійкими до будь-яких напружених ситуацій у своїй професії.*

Ключові слова: *комунікативні технології, комунікативна компетентність, комунікативна готовність, патрульні поліцейські.*

Жук Наталья. *Возможности использования современных коммуникативных технологий в профессиональной деятельности патрульных полицейских.*

Введение. *Коммуникативная готовность полицейского должна обеспечиваться знаниями, умениями и навыками, которые необходимо постоянно обогащать современными коммуникативными технологиями.*

Цель. *Обосновать необходимость формирования и развития коммуникативной компетентности, возможности использования современных коммуникативных технологий в профессиональной деятельности патрульных полицейских.*

Результаты исследования. *Определены составляющие коммуникативной компетентности и их роль в деятельности работника патрульной полиции. Указано коммуникативную готовность патрульного полицейского и основные факторы, которые детерминируют развитие и повышают уровень профессиональной компетентности.*

Выводы. *Используя определенные новейшие коммуникативные техники, патрульные полицейские смогут избежать большинства конфликтов и оставаться стрессоустойчивыми.*

Ключевые слова: *коммуникативные технологии, коммуникативная компетентность, коммуникативная готовность, патрульные полицейские.*

Вступ. Підготовка майбутніх працівників підрозділів патрульної поліції – це соціальний і педагогічний процес, через який опосередковано виявляється соціальне замовлення на спеціаліста – фахівця правоохоронних органів, здатного ефективно виконувати завдання та функції, покладені на нього як представника закону. Процес підготовки на курсах спеціалізації є системою організаційних і навчальних заходів, що спрямовані на отримання правоохоронцями професійних компетентностей. Однією з таких компетентностей виступає саме комунікативна компетентність (Бондаренко, 2016).

Сфера професійної діяльності поліцейського окреслюється ситуаційністю постійно змінних умов оточуючої службової обстановки. Цю сферу можна назвати своєрідним полем поведінки, розглядуване як особистісне суб'єктне уявлення правоохоронця про правову реальність і середовище здійснення ним певних професійних дій.

Діяльність патрульного поліцейського залежить від характеру його особистих взаємин з людьми, які його оточують, та соціальних правил та установок, які йому пропагує суспільство.

Ефективне вирішення професійних завдань у процесі виконання службової діяльності працівниками НПУ потребує наявності у них певного рівня психологічних знань, умінь та навичок, а також розвинених професійно важливих рис особистості. Комунікативна компетентність, тобто вміння грамотно, безконфліктно та ефективно спілкуватися, насамперед з об'єктом службової діяльності, з громадянами, колегами, а також із представниками ЗМІ є однією з інтегральних особистісних характеристик, що відбиває рівень професіоналізму правоохоронця (Пам'ятка працівника Національної поліції України, 2017). З огляду на багатогранність функціональних обов'язків працівників підрозділів ПП, контактувати з різними верствами населення доводиться постійно. За цих умов професійно грамотна комунікація забезпечує ефективну професійну діяльність поліцейського.

Метою дослідження є аналіз різних наукових підходів щодо проблеми комунікативної компетентності особистості, а також обґрунтування необхідності формування і розвитку комунікативної компетентності та можливостей використання сучасних комунікативних технологій в професійній діяльності патрульних поліцейських.

Виклад основного матеріалу. Плідна співпраця поліцейських із громадянами є запорукою забезпечення належного рівня публічної безпеки у суспільстві. Опанування працівниками поліції навичок ефективної комунікації, їх досконале володіння повним спектром засобів професійного спілкування зі ЗМІ є необхідною умовою виконання НПУ поставлених перед нею завдань із забезпечення охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку (Пам'ятка працівника Національної поліції України, 2017).

Комунікативний характер діяльності поліції загалом визначає певний еталон поведінки поліцейського. Адже комунікативність передбачає не лише повідомлення якоїсь інформації, але й спонукання до дії інших осіб (потерпілих, свідків, правопорушників тощо), отримання інформації, передачу емоцій, вплив на людину та її емоційну поведінку.

Крім цього, процес сприйняття поліцейським інформації, що надходить із правового поля (як вертикально – правові норми і вимоги, так і горизонтально – правові ситуації, що потрібно вирішити), супроводжується дією перцептивних стимулів соціальних та його особистісних чинників. До таких можна віднести: внутрішню і зовнішню мотивацію правових дій і вчинків; професійні, морально-етичні, культурні та інші установки; сподівання, пов'язані з вирішенням професійних завдань; вплив правового оточення, колективу, сім'ї тощо. Всі сформовані цінності і потреби виступають як організаційні чинники при сприйнятті правової інформації, що надалі трансформується у регулятивну основу правомірної поведінки. Правовий світогляд є певною системою ставлень, що визначають особливості сприйняття соціальним суб'єктом правової реальності, його емоційних переживань і поведінкових реакцій у відповідь на ті чи інші зовнішні впливи під час правовідносин. Правова поведінка поліцейського у такому контексті, на нашу думку, виступає зовнішнім проявом системи ставлень до правового оточення: правомірна поведінка – як схвалення і сприйняття впливу правового поля, протиправна – як спротив і несприйняття.

Правова комунікація передбачає процес рецепції, тобто прийом і перетворення певного впливу. У даному випадку йдеться, насамперед, про інформаційний вплив права, до того ж правову інформацію необхідно не просто прийняти, але й зрозуміти та осмислити. Поліцейський у випадку прийняття правових норм і вимог до виконання у процесі професійної діяльності виступає реципієнтом, який, за сподіванням законотворців, має відповідно прореагувати, тобто належно побудувати свої поведінкові дії. Правовий світогляд, на нашу думку, можна назвати рецептивним полем, у якому акумулюється прийнятна правова інформація (Балинська, 2016).

Т.В. Трегубенко (2011) поділяє компетентність правоохоронця на загальну та спеціальну, вважаючи, що працівник правоохоронних органів, попри вузьку спеціалізацію, повинен мати загальну компетентність. Адже це показник його професійної культури, підґрунтя спеціальної компетентності.

На думку С.П. Архипової, І.О. Зимньої, Н.М. Лобанової (2004), патрульний поліцейський повинен володіти, крім загальної сукупності знань, ще й знаннями можливих наслідків конкретного способу впливу, рівнем умінь використання знань.

Патрульний поліцейський повинен володіти сукупністю певних ознак, які складатимуть його професійну компетентність. З них виділяють:

- знання, уміння і навички, що визначають результативність професійної діяльності;
- обсяг операційних вмінь виконання професійних завдань;
- мотивацію професіоналізації;
- єдність теоретичної та практичної готовності до професійної діяльності в різних нетипових, екстремальних та стресових ситуаціях;
- професійну відпрацьованість, що надалі дозволить якісно та безпомилково реалізувати свої функції як у звичайних, так і в екстремальних умовах, успішно освоювати нове та швидко адаптуватися до умов, що змінюються.

Дослідниця С.П. Архипова (2004) визначає професійну компетентність працівника ПП як сукупність певних ознак: наявність знань для успішної діяльності; усвідомлення значущості окреслених завдань для майбутньої професійної діяльності; набір операційних умінь; володіння алгоритмами виконання професійних завдань; здатність до творчості під час виконання професійних завдань. Дослідниця виокремлює чотири види професійної компетентності: функціональну (реалізація професійних завдань), інтелектуальну (здатність до аналітичного мислення та комплексного підходу до виконання обов'язків), ситуативну (діяльність залежно від професійної ситуації), соціальну (реалізація комунікативних й інтеграційних здібностей) (Архипова, 2004).

Професійна компетентність працівника підрозділу ПП є структурою, у якій інтегровано досвід, теоретичні знання, практичні вміння, навички та значущі для правоохоронця особистісні якості, що утворюють складний багаторівневий стійкий комплекс психічних рис особистості, спрямований забезпечити ефективність правоохоронної діяльності за рахунок сформованих відповідних компонентів і здатності оперативно й доцільно поєднати їх та постійно оновлювати й накопичувати.

Прийняття працівником поліції правильного рішення та втілення його в певну послідовність дій можливе завдяки володінню спеціальними професійними знаннями; знаннями в галузі права; знаннями психології та моделей поведінки правопорушника.

Високий рівень професійної компетентності працівника підрозділу патрульної поліції є підґрунтям ефективної службової діяльності та формується шляхом поєднання багатогранних аспектів правоохоронної діяльності, яка вимагає професійних знань, умінь, навичок, професійно значущих особистісних якостей (Бондаренко, 2016).

Для поліцейських спілкування є інструментом виконання функціональних обов'язків та виступає основним засобом реалізації всіх сторін правоохоронної діяльності. Саме тому, працівникам поліції необхідно знати як загальні закономірності спілкування, так і особливості їх проявів у конкретних умовах службової діяльності, володіти технологіями та психотехніками спілкування, тобто бути здатними ефективно взаємодіяти з оточуючими в системі міжособистісних стосунків.

Спілкування поліцейських – складний процес встановлення і розвитку контактів з іншими людьми під час виконання професійних обов'язків, що полягає в обміні інформацією й обумовлений необхідністю спільної діяльності й взаєморозуміння в процесі міжособистісної взаємодії. Це досить важливий процес, який забезпечує успішне виконання ними службових завдань, а також дозволяє надавати чи отримувати необхідну інформацію, зберігаючи при цьому шанобливе ставлення до людини, демонструючи готовність і здатність надавати якісні професійні послуги всім громадянам (Пам'ятка працівника Національної поліції України, 2017).

Саме тому, *комунікативна готовність* патрульного поліцейського забезпечується такими вміннями:

- встановлювати контакт з будь-якими верствами населення;
- виокремлювати зі всього потоку отриманої інформації загальне;
- протидіяти маніпулятивним впливам з боку інших;
- володіти технікою комунікативної поведінки;
- здійснювати контроль за процесом інтерв'ювання;
- невербально вміти тримати зоровий контакт із співрозмовником;
- враховуючи індивідуальні особливості співрозмовника (темперамент, експресивність, характер), до кожного підходити індивідуально;
- вчасно виявляти брехню (фантазування) та протидіяти їй (використання навіювання);
- під час бесіди ставити відкриті питання, відповідь на які буде більш інформативна;
- усувати причини та умови, які сприяють брехні з боку співрозмовника (усунення надмірного хитання головою, уточнюючі запитання, поставлені декілька разів тощо);
- спостерігаючи за невербальною поведінкою співрозмовника, визначати його ставлення до розмови в загальному;
- інколи підлаштовуватися під співрозмовника, входити до нього в довіру та ін.

Спілкування працівників поліції може відбуватися з позицій орієнтації на контроль і орієнтації на розуміння. Орієнтація на контроль виражається у прагненні домінувати під час взаємодії, бажанні контролювати, керувати ситуацією та поведінкою інших. Орієнтація на розуміння характеризується прагненням зрозуміти всі обставини ситуації та поведінку людей в ній, при цьому зберігається рівність партнерів по спілкуванню, цілком виступає бажання досягти згоди й задоволеності всіх сторін, уникаючи конфліктів.

Професійне спілкування поліцейського – це такий акт комунікативної поведінки, який здійснюється для вирішення поліцейським певних професійних завдань. Професійні особливості такого спілкування визначаються: результатом, що має бути отриманим (дача показань, встановлення істини, зміна поведінки громадянина тощо); протіканням його в режимі права і правовідносин; контактом з непростими людьми; обстановкою напруженості, конфліктності, протистояння.

На якість та хід спілкування впливають певні умови: місце (вулиця, приміщення); час (ранок, день, вечір); обставини спілкування (звичайні або конфліктні); тривалість спілкування.

Техніка спілкування у професійній діяльності працівника поліції передбачає низку важливих компонентів, яких необхідно дотримуватися: орієнтуватися в ситуації спілкування, спостерігати й оцінювати співрозмовника; при спілкуванні звертати увагу на невербальну комунікацію та використовувати засоби її впливу; зрозуміло викладати свої думки; інформувати тільки про те, що є відомим і доступним широкому загалу; володіти мовою, словом, голосом, інтонацією; слухати й розуміти співрозмовника; переконувати, вести дискусію, критикувати, радитися; мати почуття гумору, проявляти мовленнєву винахідливість; встановлювати психологічний контакт із різними категоріями партнерів по спілкуванню; здійснювати самопрезентацію у спілкуванні; створювати неформальну й ділову обстановку в процесі спілкування; встановлювати й підтримувати довірливі відносини; здійснювати спілкування в різних ролях і позиціях; керувати ініціативою та дистанцією у спілкуванні; регулювати психологічні стани, емоції партнерів по спілкуванню; управляти власним станом у ході спілкування.

Типовими комунікативними завданнями працівників ПП Л.І. Мороз називає: по-перше, отримання достовірної інформації в процесі спілкування з особами, що перебувають у стані стресу (потерпілі, свідки), свідомо чи несвідомо її перекошують чи приховують (свідки, підозрювані); по-друге, це завдання адекватної передачі інформації

громадянам, колегам, керівництву; по-третє, управління поведінкою інших учасників взаємодії за допомогою використання різних методів правомірного психологічного впливу (Мороз, 2004: 51).

Комунікативна компетентність патрульного як фахівця, як особистості розкривається передусім у ставленні до людей, до самого себе, в особливостях взаємин між людьми, умінні контролювати і регулювати свою поведінку, доводити, професійно аргументувати свою позицію (Корнєв, 2008: 493). Вона виявляється також в умінні моделювати особистість співрозмовника, добиватися реалізації комунікативної інтенції за допомогою вербальних і невербальних засобів та технологій, уміти продуктивно виходити з будь-яких ситуацій, а особливо конфліктних.

У повсякденній діяльності працівників патрульної поліції постійно виникають різноманітні ситуації психологічної боротьби, конфліктної взаємодії різного рівня, проблемного за характером спілкування.

Наприклад, чергові по телефону отримують інформацію опосередковано, за допомогою технічного засобу зв'язку, спілкуються з людьми, які здебільшого перебувають у стані стресу. Поліцейські патрульної поліції активно шукають носіїв інформації, час та місце для встановлення контакту, збирають інформацію у процесі безпосереднього спілкування, використовуючи подекуди рольову поведінку та «легенду прикриття», вдаються до різних професійних хитрощів.

Наприклад, спілкуючись із правопорушниками, патрульні поліцейські нерідко міняють стиль та манеру мови. Вони переходять на мову співрозмовника, використовуючи: слова іншомовного походження, сленг, лайливі слова. Вони вважають, що завдяки цьому правопорушники чи злочинці бачать в ньому «свого» та стають більш відкритими. На їхню думку, це допомагає отримати більше інформації.

Високий рівень комунікативної компетентності дозволяє працівникам правоохоронної системи швидко орієнтуватися у різноманітних ситуаціях та підвищує ефективність професійної діяльності. Комунікативна компетентність для правоохоронця – це спроможність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, яка включає уміння розширювати (або звужувати) коло спілкування, варіювати його глибину, розуміти партнера по спілкуванню, прогнозувати наслідки різноманітних комунікативних ситуацій тощо. Професійна комунікативна компетентність – складне психологічне утворення, що формується на базі комунікативного потенціалу людини в умовах конкретної фахової діяльності, що можна уявити у вигляді системи значущих для працівника відносин, умінь і навичок спілкування.

Ефективність професійного спілкування визначається рівнем комунікативної компетентності його учасників, і насамперед – самого патрульного поліцейського. Для належного рівня комунікативної компетентності необхідно мати розвинуті перцептивні здібності й уміння, іншими словами, здібності й уміння правильно сприймати оточуючих осіб: хоча б у загальному вигляді визначати характер особи, її настрій і внутрішній стан у конкретній ситуації взаємодії і на основі цього шукати адекватний стиль і тон спілкування в кожному конкретному випадку. Також необхідно, щоб у поліцейського були сформовані уміння спілкуватися в різноманітних ситуаціях з особами різного віку і різної міри близькості відносин. Крім того, важливим є уміння співробітництва в різних видах діяльності, наприклад, обговорювати проблеми і координувати зусилля з колегами по роботі, вирішувати питання під час різних нарад, зборів, проводити бесіди з громадянами чи особами, які проходять у справі (потерпілими, свідками, підозрюваними) (Туринська, 2012).

Ще однією важливою складовою комунікативної компетентності правоохоронця є його комунікативна культура. Загалом культура – це універсальна система спілкування людей на всіх рівнях. Культура спілкування – система, що історично розвивається, своєрідна програма людської поведінки. Ці «програми» не успадковуються, вони транслиуються чи передаються від покоління до покоління завдяки вихованню, освіті, через знання, літературу, мистецтво (Білоножко, 2008). Культура поведінки патрульного

має набути системних рис і повинна сприйматися крізь призму загальнолюдських цінностей та інтересів держави, яка стоїть на сторожі законів.

Культура спілкування працівника поліції є конкретизацією культури особистості взагалі, яку можна уявити як єдність зовнішньої та внутрішньої культури. Під внутрішньою культурою розуміють духовне багатство особистості, її знання та почуття, переконання та погляди, її світогляд та ідеали, принципи, цілеспрямованість тощо. Під зовнішньою культурою ми розуміємо ступінь та форму їх реалізації у службовій діяльності та повсякденних взаєминах. Важливу роль відіграє зовнішній вигляд, культура спілкування, певні вміння, навички, прийоми діяльності та поведінки. Це, нарешті, рівень вихованості людини, її вміння належним чином поводитись як у професійному середовищі, так і поза ним.

Суворе дотримання правил етикету – важлива умова високої культури поведінки як на службі, так і в позаслужбових стосунках працівника патрульної поліції.

Зовнішній вигляд працівника поліції має важливе значення і впливає на ставлення до нього з боку громадян. Часто встановити контакт із об'єктом професійного інтересу працівникові поліції не вдається саме внаслідок початкової антипатії, яка пов'язана з його зовнішнім виглядом – неохайним або таким, що не відповідає діловим відносинам, а також неприємними манерами.

Під час першої зустрічі відбувається оцінка патрульного з точки зору сприйняття особливостей поведінки та зовнішнього вигляду. На підставі такої оцінки йому може бути надана як позитивна, так і негативна характеристика. Для працівників поліції під час встановлення першопочаткових контактів з громадянами, порушниками законів, колегами важливим є все: вираз обличчя, підтягнутість, зачіска, одяг, вміння вільно триматися, позитивний настрій тощо.

Велику роль у роботі патрульного поліцейського відіграють безпосередньо мовлення та його стиль. Тембр, інтонація, чіткість мовлення, чуйність голосу – це фактори, які психологічно діють на співбесідника, викликають у нього повагу, симпатію або, навпаки, негативно забарвлені емоційні переживання.

Етика поведінки патрульного під час спілкування повинна будуватися на певних моральних принципах, серед яких головними є такі:

- в основі ділового контакту лежать інтереси справи, а не власні амбіції чи особисті інтереси;
- порядність, тобто органічна неспроможність до безчесного вчинку або поведінки;
- доброчинність, тобто органічна потреба робити людям добро;
- повага гідності співбесідника, що виявляється у ввічливості, делікатності, тактовності, чемності, турботливості;
- коректність, тобто стриманість у словах та манерах, виключення зайвих питань, надмірної настирності;
- висока самоорганізація та ефективне планування роботи, виконання її у відведені терміни.

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, характерологічних рис, особливостей сприйняття, мислення, пам'яті, специфічних соціальних налаштувань і комунікативних умінь. Тобто це якості, необхідні для спілкування, для ефективної реалізації професійної діяльності працівника патрульної служби.

Отже, комунікативна компетентність патрульного поліцейського являє собою сукупність знань, умінь, навичок і компетенцій, за допомогою яких він може конструктивно спілкуватися та взаємодіяти у будь-яких професійних ситуаціях боротьби з правопорушниками і злочинцями. Формування готовності патрульних поліцейських до здійснення професійної діяльності потребує розвитку в них комунікативної компетентності як складової загальної професійної компетентності. Рівень її

сформованості визначає спроможність фахівця конструктивно діяти у специфічних ситуаціях міжособистісної взаємодії, пов'язаних із особливостями їхньої роботи.

Комунікативна компетентність – це сукупність знань, умінь і навичок, за допомогою яких людина може конструктивно спілкуватися та взаємодіяти у будь-яких життєвих ситуаціях, з різними типами особистостей, опираючись на набутий досвід та культуру спілкування.

Комунікативна компетентність є результатом навчально-пізнавальної та практичної діяльності, а також результатом власного життєвого досвіду.

Оскільки будь-який вид правопорушення має свою специфіку комунікативних зв'язків, то при підготовці патрульних необхідно формувати професійно важливі якості, а саме: уміння встановлювати і підтримувати психологічний контакт, кваліфіковано вести бесіди та переговори; використовувати широкий спектр стилів поведінки в конфліктних ситуаціях; розвивати здатність об'єктивно оцінювати дії та вчинки інших людей, відстоювати власну точку зору (Туринська, 2012).

Зрозуміло, що, проходячи службу в лавах НПУ, поліцейський зіштовхується з різними ситуаціями, в яких грає левову роль саме його комунікативна компетентність. Наприклад, на стадії спалаху конфлікту краще за допомогою переконливого впливу вирішити його чим вдаватися до примусових дій (застосування сили, спеціальних засобів).

Саме тому патрульним необхідно самостійно або під час професійної чи службової підготовки вивчати певні аспекти психології осіб з девіантною поведінкою та шукати сучасні комунікативні технології, які б використовувалися на практиці.

Звісно, як нами раніше вказувалося, спілкування поліцейського може проходити як в нормальних умовах, так й у ворожих. Незалежно від цих умов патрульний має виробити певну техніку комунікації, яка б йому надавала переваги. Варто відзначити, що службове спілкування патрульного може відбуватися в ході: інтерв'ювання, наради, брифінгу, ділової бесіди тощо. Окрім цього, часто воно відбувається в конфліктних агресивних обставинах.

Підсумовуючи зазначене вище, підкреслимо, що комунікативна готовність поліцейського має забезпечуватися знаннями, уміннями й навичками, які необхідно постійно збагачувати сучасними комунікативними технологіями. Вони можуть полягати в використанні інтернет-ресурсів, маніпулятивних вербальних та невербальних технік та інших.

Висновки. Використовуючи певні новітні комунікативні техніки, патрульні поліцейські зможуть уникати більшості конфліктів та залишатися стресостійкими.

Перспективи подальших наукових розробок даної проблеми ми вбачаємо у емпіричному дослідженні особливостей формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських в процесі їх професійної підготовки.

Література

1. Архипова С. П. (2004). Професійна компетентність і професійність соціального працівника: сутність і шляхи розвитку. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2, 9–19.
2. Балинська О.М. (2016). Психолого-комунікативні конструкти поведінки поліцейського в соціумі. *Психологічні конструкти позиціонування поліції серед населення: матеріали «круглого стола»* (м. Львів. 24 листопада 2016 р.). Львів, 12–15.
3. Білоножко А.В. (2008). Соціально-психологічні чинники становлення комунікативної культури майбутнього юриста в процесі професійної підготовки: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05. Київ.
4. Бондаренко В. В. (2016). Компоненти професійної компетентності працівників підрозділів патрульної служби Національної поліції України. *Юридична психологія. Юридичні науки*. Київ, 2, 81–88. DOI : http://nbuv.gov.ua/UJRN/urpp_2016_2_9.
5. Корнев О.М. (2008). Соціальні здібності у структурі комунікативної компетентності працівників оперативних підрозділів. *Психологічні аспекти національної безпеки: тези II Міжнар. наук-практ. конф.* м. Львів, 113–117.
6. Мороз Л.І. (2004). Розвиток комунікативних умінь у працівників міліції. *Практична психологія та соціальна робота*. 12, 51–54.
7. Пам'ятка працівника Національної поліції України : інформ.-довід. матеріали / уклад. : І. В. Клименко, Д. В. Швец, О. О. Євдокімова, Я. С. Посохова (2017). Харків.
8. Трегубенко Т. В. (2011). Формування професійної компетентності майбутніх дільничних інспекторів міліції у процесі фахової підготовки: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Миколаїв.

9. Туринська О. Є. (2012). Комунікативна компетентність правоохоронців як умова їх ефективної професійної діяльності. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Психологічні науки*. Львів, 3, 185–195. DOI : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_1_20.

References

1. Arkhipova, S.P. (2004). Profesijna kompetentnist i profesijnist sotsialnogo pratsivnyka: sutnist i shlyakhy rozvytku [Professional competence and professionalism of a social worker: the content and development]. *Sotsialna robota v Ukraini: teoriya i praktyka*, 2, 9–19. [In Ukrainian]
2. Balynska, O.M. (2016). Psikhologo-komunikatyvni konstrukty povedinky politsejskogo v sotsiumi [Psychological and communicative constructs of policemen's behavior in society]. *Psykhologichni konstrukty pozytsiuvannya polityky sered naselennya: materialy «kruglogo stola»* (Lviv. November 24, 2016). Lviv, 12–15. [In Ukrainian]
3. Bilonozhko, A.V. (2008). Sotsialno-psykhologichni chynnyky stanovlennya komunikatyvnoi kultury majbutnogo yurysta v protsesi profesijnoi pidgotovky [Social and psychological factors in the formation of communicative culture of future lawyers during their professional training]: avtoref. dis. ... kand. psikhol. nauk: 19.00.05. Kyiv. [In Ukrainian]
4. Bondarenko, V.V. (2016). Komponenty profesiinoi kompetentnosti pratsivnykiv pidrozdiliv patrolnoi sluzhby Natsionalnoi polityky Ukrainy [Components of professional competence of the National Police of Ukraine patrol service officers]. *Yurydychna psykhologia. Yurydychni nauky*, 2, 81–88. http://nbuv.gov.ua/UJRN/urpp_2016_2_9. [In Ukrainian]
5. Kornev, O.M. (2008). Sotsialni zdibnosti u strukturi komunikatyvnoi kompetentnosti pratsivnykiv operatyvnykh pidrozdiliv [Social abilities in the structure of communicative competence of operational unit officers]. *Psykhologichni aspekty natsionalnoi bezpeky: tezy II Mizhnar. nauk-prakt. konf.* Lviv, 113–117. [In Ukrainian]
6. Moroz, L.I. (2004). Rozvytok komunikativnykh umin u pratsivnykiv militsii [Development of police officers' communication skills]. *Praktychna psykhologia ta sotsialna robota*, 12, 51–54. [In Ukrainian]
7. Klymenko, I.V., Shvets, D.V., Yevdokimova, O.O., & Posokhova, Ya.S. (Editors). (2017). Pamyatka pratsivnika Natsionalnoi polityky Ukrainy [Memo to the officers of the National Police of Ukraine]. Kharkiv. [In Ukrainian]
8. Trigubenko, T.V. (2011). Formuvannya profesijnoi kompetentnosti majbutnykh dilnychnykh inspektoriv militsii u protsesi fakhovoi pidgotovky [Formation of professional competence of future district police inspectors during their professional training]: dis. ... kand. ped. nauk : 13.00.04. Mykolaiv. [In Ukrainian]
9. Turinska, O.Ye. (2012). Komunikatyvna kompetentnist pravookhorontsiv yak umova yikh efektyvnoyi profesijnoyi diyalnosti [Communicative competence of law enforcement officers as a condition of their effective professional activity]. *Naukoviy visnik Lvivskogo derzhavnogo universitetu vnutrishnikh sprav. Psykhologichni nauky*, 3, 185–195. http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_1_20. [In Ukrainian]

Zhuk, Natalia. *Possibilities of using modern communication technologies in patrol policeman's work.*

Introduction. *Police officer's communicative readiness is made up of their knowledge, skills and abilities as well as their skills in using modern communication technologies.*

Aim. *To substantiate the role of communicative competence and modern communication technologies in the work of patrol police.*

Results. *The author discusses the components of communicative competence and their role in the work of patrol police as well as analyzes the communicative readiness of patrol police officers and the main factors in the development of their professional competence.*

Conclusions. *Using certain state-of-the-art communication techniques, patrol officers can avoid most conflicts and remain stress-resistant in their work.*

Key words: *communication technologies, communicative competence, communicative readiness, patrol policemen.*

Відомості про автора

Жук Наталія Анатоліївна, психолог відділення психологічного забезпечення відділу культурної комунікації та психологічного супроводження Національної академії внутрішніх справ, м. Київ, Україна.

Zhuk, Natalia Anatoliivna, Psychologist, Psychological Support Unit, Department of Cultural Communication and Psychological Support of the National Academy of Internal Affairs, Kyiv, Ukraine.

E-mail: Zhuknatalia@ukr.net

ORCIDID: <https://orcid.org/0000-0003-1835-9540>

Отримано 1 березня 2021 р.
Рецензовано 17 березня 2021 р.
Прийнято 17 березня 2021 р.