

УДК 347.965.4

DOI <https://doi.org/10.32782/chern.v4.2025.33>

Л. Ю. Чекмарьова
кандидат юридичних наук,
викладач кафедри політичних наук і права
ДЗ «Південноукраїнський національний педагогічний університет
імені К. Д. Ушинського»
orcid.org/0000-0003-0297-9868

СТРУКТУРА КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ АДВОКАТА ТА КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ

У статті досліджується структура комунікативної компетентності адвоката та типові комунікативні бар'єри, що виникають у процесі професійної діяльності. Акцент зроблено на міждисциплінарному підході до проблеми, що передбачає залучення до аналізу досягнень психології, педагогіки, лінгвістики та правничої етики.

Доведено, що комунікація є ключовим чинником ефективності адвоката, оскільки забезпечує не лише точну передачу правової інформації, а й формування довіри, взаєморозуміння та партнерських відносин із клієнтами, колегами та судом. Розглянуто класичні та сучасні підходи до визначення структури комунікативної компетентності, що включає когнітивні, гностичні та емоційно-регулятивні компоненти, а також знання, уміння, навички та внутрішні ресурси адвоката. Особлива увага приділена ролі активного, рефлексивного та емпатійного слухання, вербальної та невербальної комунікації, використанню різноманітних форм зворотного зв'язку для досягнення ефективного професійного діалогу.

Виокремлено основні комунікативні бар'єри, такі як бар'єр часу, страх помилок, негативні установки на клієнта, несумісність стилів спілкування та вплив попереднього негативного досвіду. Проаналізовано фактори, що впливають на вибір стилю комунікації адвоката: індивідуально-психологічні, соціально-демографічні, культурні особливості клієнта, його професія, статус, характер та темперамент. Встановлено, що ефективна комунікація передбачає не лише володіння знаннями та навичками, а й здатність адаптувати поведінку до конкретної ситуації, контролювати власні емоції та враховувати емоційний стан співрозмовника. Наведено, що партнерський стиль взаємодії сприяє підвищенню усвідомленості клієнта та його відповідальності за прийняті рішення, а авторитарний стиль обмежує можливості конструктивного діалогу.

Результати дослідження підкреслюють важливість комплексної підготовки адвоката до комунікації, що включає розвиток емпатії, навичок активного слухання, здатності до адаптивної вербальної та невербальної взаємодії та управління комунікативними бар'єрами. Практичне значення статті полягає у використанні її висновків для підвищення професійної підготовки адвокатів та покращення якості консультування клієнтів.

Ключові слова: адвокат, адвокатура, комунікація, комунікативна компетентність адвоката, взаємодія адвоката з клієнтом, комунікативні бар'єри.

Chekmarova L. Yu. THE STRUCTURE OF A LAWYER'S COMMUNICATIVE COMPETENCE AND COMMUNICATIVE BARRIERS

The article examines the structure of a lawyer's communicative competence and typical communicative barriers that arise in the course of professional activity. The focus is on an interdisciplinary approach to the problem, involving insights from psychology, pedagogy, linguistics, and legal ethics.

It is demonstrated that communication is a key factor in a lawyer's effectiveness, as it ensures not only the accurate transmission of legal information but also the development of trust, mutual understanding, and partnership relations with clients, colleagues, and the court. Both classical and contemporary approaches to defining the structure of communicative competence are considered, which include cognitive, gnostic, and emotional-regulatory components, as well as the lawyer's knowledge, skills, abilities, and internal resources. Special attention is paid to the role of active, reflective, and empathetic listening, verbal and non-verbal communication, and the use of various forms of feedback to achieve effective professional dialogue.

The main communicative barriers are identified, such as time constraints, fear of making mistakes, negative attitudes toward the client, incompatibility of communication styles, and the influence of previous negative experiences. Factors affecting the choice of communication style by the lawyer are analyzed, including the client's individual psychological characteristics, socio-demographic and cultural features, profession, status, personality, and temperament. It is established that effective communication requires not only knowledge and skills but also the ability to adapt behavior to a specific situation, manage one's own emotions, and consider the emotional state of the interlocutor. It is noted that a partnership style of interaction promotes greater client awareness and responsibility for decisions made, while an authoritarian style limits the possibilities of constructive dialogue.

The research findings emphasize the importance of comprehensive preparation of lawyers for communication, including the development of empathy, active listening skills, the ability to engage in adaptive verbal and non-verbal interaction, and management of communicative barriers. The practical significance of the article lies in using its conclusions to enhance professional training of lawyers and improve the quality of client consultations.

Key words: lawyer, bar, legal profession, communication, lawyer's communicative competence, lawyer-client interaction, communicative barriers.

Вступ. У сучасних умовах зростання ролі адвокатури в забезпеченні верховенства права та захисті прав людини особливого значення набуває розвиток комунікативної компетентності адвоката як ключового чинника його професійної ефективності. Комунікація для адвоката – це не лише інструмент взаємодії з клієнтом, судом чи колегами, а й засіб професійної самореалізації, побудови довіри, переконання та впливу.

Водночас практика свідчить, що навіть високий рівень правових знань не гарантує успішності адвокатської діяльності без сформованих комунікативних умінь, здатності подолати психологічні бар'єри, уникати конфліктів і забезпечувати ефективний обмін інформацією в умовах стресу та емоційної напруги.

Проблема структури комунікативної компетентності адвоката та подолання комунікативних бар'єрів залишається недостатньо розробленою в юридичній науці, що обумовлює потребу в її міждисциплінарному осмисленні – з урахуванням досягнень психології, педагогіки, лінгвістики та правничої етики.

Мета дослідження – визначення структури комунікативної компетентності адвоката, аналіз основних компонентів, що забезпечують її ефективність, а також виявлення типових комунікативних бар'єрів, які виникають у професійній діяльності адвоката, та шляхів їх подолання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз наукових джерел свідчить, що проблема формування комунікативної компетентності була і є предметом дослідження багатьох українських та зарубіжних науковців.

В аспектах виокремлення етапів та визначення місця консультативної роботи у діяльності адвоката проводили свої дослідження. О. В. Бишевець, Я. П. Зейкан, О. Д. Святоцький, Д. П. Фіолевський, С. Я. Фурса та інші науковці. Аналіз праць, присвячених дослідженню психологічним аспектам комунікативної компетентності адвоката і шляхів її формування, свідчить про складність, багатоаспектність та недостатню дослідженість цього поняття.

Психологічна підготовка клієнта (обвинуваченого, потерпілого, свідка, позивача, відповідача) до суду передбачає не тільки роз'яснення йому процедури судового розгляду, докладне обговорення виробленої у справі правової позиції, тренування відповідей на можливі запитання в суді, але і формування психологічної готовності до судового засідання.

Виклад основного матеріалу. Комунікативна компетентність адвоката є інтегральною характеристикою його професійної діяльності, що

поєднує правові, психологічні, мовні та етичні компоненти. Вона визначає здатність адвоката ефективно взаємодіяти в системі «адвокат – клієнт – суд – інші учасники процесу», забезпечуючи не лише точну передачу інформації, а й досягнення взаєморозуміння, формування довіри та конструктивного партнерства.

Комунікативна компетентність включає в себе складові цінності, мотиви, установки, навички, соціально-психологічні стереотипи, тощо. В наукових джерелах існують різні підходи до змісту цього поняття, що варто детально проаналізувати. Класичним є підхід, за яким у структурі комунікативної компетентності виділяють такі компоненти: когнітивні (орієнтованість, психологічні знання і перцептивні здібності); виконавські (уміння, навички) та емоційні (соціальні установки, досвід, система уявлень, ставлення особистості). Проте, вбачається, що цей підхід не в повній мірі відображає сутність комунікативної компетентності.

Комунікативна компетентність детально досліджувалась у дисертаційному дослідженні Н.Б. Завіниченко. Вказана компетентність, на її думку, має таку структуру:

- гностичний компонент – система знань про сутність і структуру, функції та особливості спілкування, зокрема, знання про стилі спілкування, особливості власного стилю спілкування, фахові знання, загальнокультурні компоненти;

- когнітивний компонент (загальні та специфічні комунікативні вміння, які дозволяють успішно встановити контакт зі співрозмовником, керувати ситуацією взаємодії);

- емоційний компонент – гуманістична установка на спілкування, інтерес до іншої людини, готовність вступити з нею в особисті взаємини, розвинуті емпатія та рефлексія, адекватні вимогам професійної діяльності психоемоційні стани особистості, необхідність відпрацювання навичок сензитивності (міжособової чутливості) [1, ст. 167–168].

Таким чином, комунікативна компетентність особистості може розглядатися як морально-ціннісна характеристика, що формує й упорядковує її взаємини з природним і соціальним середовищем, а також визначає ставлення людини до самої себе як до частини цих систем.

Комунікативну компетентність можна розуміти як поєднання знань, навичок і внутрішніх ресурсів людини, що дають змогу ефективно взаємодіяти з іншими, адекватно орієнтуватися в ситуаціях спілкування та усвідомлювати власні психологічні можливості.

Отже, комунікативна компетентність постає як цілісне поєднання знань, умінь, навичок

і внутрішніх ресурсів особистості, що забезпечують ефективну взаємодію в різноманітних соціальних ситуаціях. Вона охоплює як когнітивні, так і емоційно-регулятивні складові, які визначають успішність професійного спілкування, та містить складові цінності, мотиви, установки, соціально-психологічні стереотипи, знання, уміння, навички.

Однією із складових комунікативної компетентності є уміння усвідомлювати і долати комунікативні бар'єри. Усвідомлення цих бар'єрів дає змогу попередити чи навіть усунути їх, що свідчить про певний рівень розвитку комунікативної компетентності адвоката. А. Й. Капська та інші дослідники виділяють такі комунікативні бар'єри:

- бар'єр неспівпадіння установок (адвокат прагне до дії, а клієнт залишається байдужим);
- бар'єр часу взаємодії з клієнтом (він притаманний для діяльності початкуючих адвокатів);
- бар'єр соціальної переваги (адвокат постійно підкреслює свою значущість);
- бар'єр звуження функцій спілкування (адвокат передбачає лише інформаційний аспект);
- бар'єр страху допущення помилок;
- бар'єр негативної установки на клієнта;
- бар'єр минулого негативного досвіду спілкування;
- бар'єр неадекватності стилю спілкування (не враховуються особливості клієнта, рівень його розвитку) [2, с. 35].

Передача інформації відбувається за допомогою знаків, тому розрізняють вербальну і невербальну комунікації. На підставі цього виділяють вербальний і невербальний рівень комунікативної компетентності.

Комунікативна взаємодія людей відбувається переважно у вербальній (словесній) формі – в процесі мовного спілкування. Його особливість полягає в тому, що воно за формою і за змістом спрямоване на іншу людину, включене в комунікативний процес, є фактом комунікації [3, с. 200]. Акт вербальної комунікації – це діалог, що складається з промовляння та слухання. Вміння промовляти є давнім предметом дослідження. Існує спеціальна наука – риторика, в багатьох закладах вищої освіти викладається спеціальна дисципліна – ораторське мистецтво.

Ефективність вербальної комунікації значною мірою зумовлюється не лише здатністю висловлювати власні думки, а й умінням уважно слухати співрозмовника. Активне слухання виступає ключовою передумовою адекватного розуміння змісту повідомлення, емоційного стану та намірів партнера по спілкуванню. Цей

процес потребує концентрації, емпатії та здатності до аналітичного осмислення отриманої інформації. Слухання виконує важливу функцію зворотного зв'язку, оскільки дає змогу оцінити реакцію співрозмовника, коригувати власну комунікативну поведінку та підтримувати ефективний діалог. У психологічній літературі виділяють дві основні форми слухання – нерелексивну (пасивну), що передбачає мінімальне втручання у мовлення партнера, та релексивну (активну), яка полягає в уточненні, перефразуванні й осмисленні почутого з метою глибшого розуміння.

Нерелексивне слухання полягає в умінні уважно мовчати, не втручаючись в промову співрозмовника зі своїми зауваженнями. Зовні пасивна поведінка в дійсності вимагає великої напруги, фізичної і психологічної уваги. Як правило, нерелексивне слухання корисно тоді, коли співрозмовник хоче обговорити проблеми, виявляє такі глибокі почуття, як гнів або горе, або просто говорить про те, що вимагає мінімальної відповіді. За формою нерелексивне слухання являє собою використання стислих реплік типу «так», «продовжуйте», «це цікаво», «розумію», «приємно це чути», «можна детальніше?», або невербальних жестів підтримки (наприклад, схвальний нахил голови) [4, с. 177].

Релексивне, або активне, слухання передбачає свідоме використання зворотного зв'язку зі співрозмовником з метою перевірки правильності сприйняття його висловлювань. На відміну від нерелексивного (пасивного) слухання, воно вимагає більшої залученості, адже слухач активно бере участь у комунікації, уточнюючи, перефразовуючи або підсумовуючи сказане. Такий підхід сприяє не лише точнішому розумінню змісту повідомлення, а й формує атмосферу довіри, взаємоповаги та співпраці у процесі спілкування. Активне слухання є важливою складовою професійної комунікативної компетентності адвоката, оскільки допомагає встановлювати ефективний контакт із клієнтом, колегами та представниками інших сторін процесу.

Основними формами релексивних відповідей є з'ясування, перефразування і резюмування.

З'ясування – це звернення до співрозмовника з уточненням, що допомагає зробити повідомлення більш зрозумілим. З цієї метою використовують такі ключові фрази: «чи не повторите ви ще раз?», «я не розумію, що ви маєте на увазі», «я не зрозумів», «чи не поясните ви це?» тощо.

Перефразування – означає сформулювати ту саму думку інакше, іншими словами, з метою

перевірки точності сприйняття інформації. Перефразування можна почати словами: «як я вас зрозумів...», «на вашу думку...», «іншими словами, ви вважаєте...», «як я розумію, ви говорите...» тощо [5, с. 67].

Резюмування використовують у процесі тривалого спілкування для узагальнення висловлених думок і об'єднання окремих частин розмови в цілісне смислове поле. Зазвичай воно починається фразами на кшталт: «якщо підсумувати вашу позицію, то...», «як я зрозумів(ла), ви прагнете...» тощо.

Емпатійне слухання є особливим видом комунікативної поведінки, спрямованим на глибоке розуміння емоційного стану співрозмовника. Цей підхід набув широкого визнання завдяки американському психотерапевту Карлу Роджерсу, який вважав, що уважне та співчутливе слухання допомагає людині краще усвідомити власні переживання та проблеми. Як метод, емпатійне слухання передбачає здатність не лише сприймати зміст висловлювання, а й відчувати та інтерпретувати емоції, які стоять за словами. Для цього використовуються такі прийоми, як уточнення, перефразування, узагальнення – тобто ті самі техніки, що й у рефлексивному слуханні. Водночас між цими видами слухання існує суттєва різниця: якщо мета рефлексивного слухання полягає у точному розумінні змісту повідомлення, то головне завдання емпатійного слухання – відчувати емоційний підтекст, усвідомити внутрішній стан співрозмовника та надати йому психологічну підтримку. Такий тип слухання створює атмосферу довіри, щирості та взаємоповаги, що є надзвичайно важливим у професійній діяльності адвоката.

Корніяка О.М. слушно зауважує, що розвиток комунікативної компетентності залежить і від типу провідної діяльності: навчальна чи професійна [6, с. 191]. Люди, як представники соціуму, спілкуються не лише за допомогою слів – значну частину інформації можна передати через невербальні засоби. До них належать жести, міміка, постава, погляд, інтонація голосу, а також зовнішній вигляд людини – її одяг, зачіска, аксесуари. Навіть предмети, якими ми себе оточуємо, можуть виступати засобами комунікації, оскільки несуть певне соціальне чи емоційне повідомлення. Усе це формує цілісний образ співрозмовника та впливає на те, як сприймається його мовлення, наміри й емоції.

Отже, невербальні повідомлення можуть передаватися за допомогою різноманітних засобів, що не включають вербальні елементи мовлення. По-перше, це експресивна поведінка особистості, що проявляється у міміці, жестах,

позах, поглядах та інших рухах тіла, які відображають емоційний стан та наміри індивіда. Наприклад, склавши руки на грудях, людина може демонструвати закритість або оборонну позицію, а усмішка – дружелюбність і відкритість до спілкування.

По-друге, невербальні сигнали передаються через вокальні характеристики мовлення, включаючи тон, тембр, гучність, темп та ритмічність промови. Наприклад, швидка, уривчаста мова може свідчити про хвилювання або нетерпіння, тоді як повільна та спокійна – про впевненість та контроль над ситуацією.

По-третє, значну роль відіграє організація мікросередовища, яке індивід може контролювати: розташування меблів, порядок у робочому або житловому просторі, відстань між співрозмовниками, світло та інші просторові фактори. Наприклад, утворення «особистої зони» під час бесіди сигналізує про межі комфортного контакту.

По-четверте, невербальні повідомлення можуть бути закодовані через використання матеріальних предметів із символічним значенням. Це можуть бути подарунки, одяг, аксесуари або декоративні елементи простору, які несуть смислове навантаження. Наприклад, букет квітів є символом уваги та поваги, а зміна кольору одягу може демонструвати настрій або статус людини.

Таким чином, невербальна комунікація виступає багаторівневим механізмом передачі інформації, що доповнює вербальні сигнали та сприяє більш глибокому розумінню емоційних станів, намірів і соціальних намірів співрозмовника.

Варто підкреслити, що при комунікації із іншими людьми важливим є тримання фокусу їх уваги. Природа уваги така, що вона не може утримуватися постійно на високому рівні. Увага співрозмовника неминуче коливається, і важливо вміти вчасно розрядити обстановку, дати можливість розслабитися перед черговим напруженням уваги.

Таким чином, повнота і точність отриманої адвокатом інформації залежить від його вміння слухати клієнта. Пасивне слухання, коли адвокат просто сприймає вільну розповідь клієнта, та для отримання повної інформації явно недостатньо. Активне слухання передбачає щирий інтерес до проблеми співрозмовника, уточнення повідомленої ним інформації. Крім пози уваги, доброзичливого погляду, ведення запису адвокатом, активне слухання припускає застосування спеціальних прийомів: 1) легкі кивки головою, слова «так», «розумію вас»; 2) повторення слів співрозмовника, іноді з питальною інтонацією, як би перепитуючи; 3) перефразуван-

ня висловлювання співрозмовника, уточнення інформації: «чи правильно я вас зрозумів ...»; 4) резюмування – підведення підсумків, короткий переказ почутого; 5) уточнюючі питання, у тому числі відкриті запитання, потребують розгорнутих відповідей, що починаються зі слів «як?..», «коли?..», «де?..», «хто?..» і т.д.; 6) демонстрація співпереживання, співчуття співрозмовнику: «я розумію ваші почуття ...», «вам нелегко говорити про це».

Активне слухання – це головна складова вміння слухати. Воно допомагає встановити психологічний контакт, розташувати до себе співрозмовника, зібрати інформацію про правову проблему клієнта. Уміння слухати – найважливіша складова комунікативної компетентності адвоката. При цьому в процесі слухання, знайомства з документами клієнта для адвоката дуже важливо зуміти відокремити неспростовні факти від інтерпретацій і суб'єктивних оцінок.

У процесі взаємодії адвоката з іншими учасниками правових відносин можна виділити два основні підходи до спілкування з клієнтом: авторитарний та партнерський. Авторитарний стиль передбачає, що адвокат орієнтується насамперед на власні оцінки та рішення, розглядаючи клієнта як особу, яка не здатна самостійно прийняти правильне рішення. У такому випадку адвокат пропонує єдиний шлях вирішення проблеми та оцінює альтернативні варіанти як малоефективні або неприйнятні. Партнерський стиль комунікації передбачає орієнтацію на клієнта, надання йому можливості обирати серед кількох запропонованих рішень. Адвокат детально ознайомлює клієнта з усіма обставинами справи, пропонує альтернативні стратегії вирішення проблеми, аналізує ймовірні наслідки та ефективність кожного з варіантів, а також окреслює тактику реалізації обраного рішення. Остаточний вибір способу вирішення правової проблеми залишається за клієнтом, що сприяє підвищенню його відповідальності та усвідомленості прийнятого рішення. Роз'яснення адвокатом правових питань клієнту є комунікативним процесом, у якому ключову роль відіграє саме адвокат. Його мова повинна бути чіткою, доступною та зрозумілою для співрозмовника. Рекомендується уникати надмірного використання професійної термінології, складних та довгих речень, а також періодично перевіряти, чи розуміє клієнт зміст повідомлення та чи не потребує він додаткових пояснень. При взаємодії з клієнтом адвокат повинен враховувати індивідуально-психологічні, соціально-демографічні та культурні особливості людини. Вибір оптимального стилю комунікації залежить

від статі, віку, професії, соціального статусу, темпераменту та характерологічних особливостей клієнта. Для підвищення ефективності спілкування доцільно застосовувати психологічні типології темпераменту, характеру та конфліктних особистостей, що дозволяє адаптувати комунікацію до конкретної людини та ситуації.

Для більшості клієнтів звернення до адвоката є емоційно значущою та стресовою подією. У такій ситуації людина часто потребує не лише правової, а й психологічної підтримки. Емоційна напруга та виснаження ускладнюють сприйняття інформації й перешкоджають встановленню довіри. Тому адвокат має вміти зменшувати негативний вплив емоцій клієнта, проявляючи доброзичливість, коректність і такт. Ігнорування психологічного стану клієнта знижує ефективність консультації та викликає його незадоволення результатом.

Висновки. Комунікативна компетентність адвоката є невід'ємною складовою його професійної діяльності, оскільки поєднує правові, психологічні, мовні та етичні аспекти і визначає здатність ефективно взаємодіяти з клієнтами, судом та іншими учасниками правових процесів. Вона включає когнітивні, гностичні та емоційні компоненти, що забезпечують не лише точну передачу інформації, а й формування довіри, емпатії та конструктивних взаємин у процесі спілкування. Високий рівень комунікативної компетентності передбачає вміння усвідомлювати та долати комунікативні бар'єри, адаптувати стиль взаємодії до психологічних, соціально-демографічних та культурних особливостей клієнта і створювати умови для партнерського обговорення правових питань. Значну роль у цьому відіграють активне, рефлексивне та емпатійне слухання, використання вербальних та невербальних засобів комунікації, а також здатність підтримувати увагу співрозмовника та реагувати на його емоційний стан. Таким чином, ефективне спілкування є не лише інструментом професійної діяльності адвоката, а й засобом психологічної підтримки клієнта, забезпечення його обізнаності та прийняття усвідомлених рішень.

Література

1. Завініченко Н.Б. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього психолога системи освіти: дис. канд. психол. наук. за спец. 19.00.07 – Педагогічна та вікова психологія. Київ, 2003. 229 с.
2. Капська А. Й. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом. К.: ДЦСМ., 2003. 87с.
3. Тюптя О. Комунікативна компетентність особистості. Кроки до компетентності та інтеграції в суспільство : науково-методичний збірник / ред. кол.

Н. Софій, І. Єрмаков [та ін.]. К. : Контекст, 2000. 336 с.

4. Етика ділового спілкування: навч. посібник. / [Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук]. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.

5. Трофімов Ю. Л. Психологія: підруч. / [Ю. Л. Трофімов, В. В. Рибалка, П. А. Гончарук

та ін.]; за ред. Ю. Л. Трофімова. 6-те вид. К.: Либідь, 2008. 560 с.

6. Корніяка О.М. Сучасні підходи до вивчення комунікативної компетентності особистості. *Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології»*. 2019. №. 3. С. 180-194. URL: <https://journals.uraua/index.php/2227-6246/article/view/163160/162118>

Дата першого надходження рукопису до видання: 26.09.2025

Дата прийнятого до друку рукопису після рецензування: 23.10.2025

Дата публікації: 26.11.2025