

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ КУРСАНТІВ ЯК ПОКАЗНИКА ЇХНЬОГО САМОРОЗВИТКУ У ВИХОВНІЙ РОБОТІ ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ВІЙСЬКОВОГО ЗАКЛАДУ

У статті узагальнено інформацію про стратегії й тактики спілкування суб'єктів конфлікту. Описано етапи формування комунікативних умінь правоохоронців у виховному процесі вищого навчального закладу системи МВС України як фактора запобігання та усунення конфлікту.

Ключові слова: комунікативна культура, мовленнєва діяльність, комунікативні вміння, конфлікт, стратегії і тактики спілкування.

З розвитком ринкової економіки та прагненням України посісти гідне місце серед країн Європи набирає обертів процес формування й становлення правоохоронних органів, зокрема покращення системи МВС України та наближення її до європейської.

Зростання злочинності в сучасному суспільстві, несправедливість покарання та інколи байдуже ставлення правоохоронних органів до життя й здоров'я людей усе частіше викликають невдоволення серед населення, стають приводом до виникнення конфліктних ситуацій. Більшість небажаних, а також негативних ситуацій можна було б уникнути за умови володіння офіцером гідною комунікативною культурою. Володіючи сукупністю комунікативних якостей, здібностей, знань та вмінь, що і становить комунікативну культуру, правоохоронець здатен запобігти конфлікту або вирішити його. В основі комунікативних умінь як складової комунікативної культури лежить мова не лише як засіб спілкування та вираження думок, а і як засіб світосприйняття, самовираження, самореалізації та психологічного впливу на інших. Слово здатне спровокувати конфлікт, розпалити його чи нейтралізувати, усунути конфліктну ситуацію. Слово може слугувати стимулом до активної ефективної діяльності, а може стати нездоланною перешкодою у виконанні соціальних завдань [1]. Усе це ставить перед правоохоронцями завдання щодо покращення мовної підготовки, набуття й покращення комунікативних умінь майбутніх стражів порядку.

Питаннями формування комунікативних умінь займалися такі вчені, як: О.В. Бойко, Л.А. Петровська, Є.В. Сидоренко та ін. О.І. Єлісеєв, Н.А. Кулик, В.О. Тюріна та інші вивчали питання професійної компетенції органів внутрішніх справ. Такі дослідники, як О.М. Бандурка, І.В. Ващенко, Є.Є. Тонков, досліджували проблеми конфлікту в системі органів внутрішніх справ.

Незважаючи на велику кількість досліджень, вищезазначена тема не є вичерпно розкритою. Недостатньо висвітлене питання формування саме комунікативних умінь правоохоронців у виховній роботі вищого навчального закладу системи МВС України.

Мета статті – описати етапи формування комунікативних умінь правоохоронців у виховному процесі вищого навчального закладу системи МВС України як фактора запобігання та усунення конфлікту.

Мовленнєва діяльність – це діяльність, у ході якої ми формуємо мовне висловлювання і використовуємо його для досягнення певної заздалегідь поставленої мети. Тому можна зазначити, що у дослідженні вихідним положенням є те, що мовленнєва діяльність правоохоронця мотивується немовними завданнями такими, як нейтралізація та усунення конфлікту, та досягається за допомогою таких мовних дій, як слухання, заспокоєння, мотивація до дій або їх припинення, регуляція емоційного напруження [4]. Оскільки комунікативні вміння – це володіння способами розв’язання комунікативних завдань, то можна відзначити, що першочергову роль у нейтралізації та запобіганні конфлікту відіграють комунікативні вміння, оволодівши якими правоохоронець зможе швидко, якісно і безболісно нейтралізувати конфлікт.

Способами розв’язання зазначених вище мовних завдань є комунікативні стратегії і тактики, доцільне і правильне використання яких допоможе запобігти конфлікту або розв’язати його.

Стратегія спілкування – когнітивний план спілкування, за допомогою якого контролюється оптимальне вирішення комунікативних завдань мовця в умовах браку інформації про дії партнера [1]. Тактика спілкування – сукупність засобів та прийомів, спрямованих на досягнення поставленої мети [4].

Для того, щоб обрати стратегію й тактику спілкування з правопорушником або з громадянином, який має на меті створити конфліктну ситуацію і тим самим обрати спосіб її вирішення, необхідно визначити та зрозуміти позицію й поведінку ініціатора конфлікту. Розглядаючи конфлікт з боку ініціатора конфліктної ситуації, Р. Кілмен і К. Томас [5] виділили чотири основні стратегії поведінки людини в ситуації конфліктного спілкування [5]:

1) натиск: зазвичай люди, які використовують цю стратегію спілкування, задовольняють власні інтереси на шкоду інтересам інших, змушуючи їх підтримувати саме своє рішення;

2) уникання, ухиляння або втеча: ця стратегічна дія характеризується тим, що людина, яка не дуже переймається проблемою, не хоче витратити сили на її розв’язання або відчуває, що перебуває в безнадійному становищі;

3) співробітництво: розглядається як найпродуктивніша стратегія в конфліктній ситуації, адже вона спрямована на пошук рішення, котре б задовольняло інтереси всіх сторін;

4) компроміс як стратегія спілкування і тип поведінки людини: характеризується тим, що людина намагається вирішити конфлікт шляхом взаємних поступок. Ця стратегія є найефективнішою в тих випадках, коли обидві сторони хочуть і прагнуть одного й того самого, але знають при цьому, що одночасно це є для них нездійсненним.

З іншого боку, суб’єктом конфлікту є правоохоронець, який зобов’язаний реагувати на дії сторони, що конфліктує. Він повинен визначитися зі способами усунення та розв’язання конфлікту, обирати певні тактики і стратегії.

У науковій літературі існують такі комунікативні стратегії запобігання та нейтралізації конфлікту з боку правоохоронців, як [2]:

- 1) комунікативна стратегія ввічливості, кооперації та співробітництва;
- 2) комунікативна стратегія холодної ввічливості;
- 3) комунікативна стратегія компромісу.

Слід зазначити, що саме стратегія співробітництва відповідає вимогам ділового спілкування і є ідеальним шляхом вирішення конфлікту.

У дослідженні узяли участь курсанти третього та четвертого курсів Академії внутрішніх військ МВС України (30 осіб). Оскільки у професійній діяльності правоохоронцям доводиться мати справу переважно з конфліктними ситуаціями, перед курсантами було поставлено завдання розв'язати конфлікт і по можливості запобігти його загостренню. Були запропоновані різні ситуації, такі як: непристойна поведінка громадянина в публічному місці, небажання платити за проїзд з невідомих причин, глумлення над пам'ятками архітектури, словесна образа держслужбовця, ненавмисне побиття скла вітрини магазину, небажання іноземного громадянина пред'являти документи, які засвідчують його особу, а також перетинання громадянином проїжджої частини у непризначеному для цього місці. Мова йшла про стадію розпалу конфлікту, коли ще була можливість уникнути його або владнати без силових методів.

На базі зазначених вище стратегій було запропоновано ряд конструктивних вправ, які спрямовані на формування комунікативних умінь для уникнення та вдалого розв'язання конфлікту.

Для того, щоб упоратися із завданням та отримати певні комунікативні вміння, курсанти мали в кожній із ситуацій звернути увагу на те, чи толерантні вони і чи мають достатню кількість фонових знань для спілкування з представниками не лише своєї країни, а й іноземцями.

Поставлені у рамки конфліктної ситуації, курсанти намагалися з терпінням вислухати людину, мирним шляхом переконати її в неправильності дій, тим самим погоджуючись з усіма невдоволеннями та доказами правоти. Звертаючи увагу на особливості міжкультурної комунікації, курсантам вдавалося прийняти нейтральну просторову позицію та манеру поведінки. Вони не провокували і не драгували суб'єкта конфлікту своєю поведінкою, що, безумовно, допомогло надалі обрати правильну тактику і стратегію. Спираючись на результати дослідження, можна відзначити, що толерантність і знання особливостей міжкультурної комунікації відіграють важливу роль у вирішенні конфлікту, який виступає в цьому випадку як емоціогенний подразник. Сперечатися та переходити у конфронтацію з громадянином немає сенсу. Необхідно також знайти нейтральну просторову позицію й зорієнтуватися на культурні та моральні цінності суб'єкта конфлікту. Невиконання зазначених вище рекомендацій може завадити правоохоронцю обрати правильну стратегію й тактику спілкування, що, звичайно, не дасть йому змоги уникнути конфлікту або розв'язати його.

Описуючи етапи формування комунікативних умінь правоохоронців, треба наголосити на тому, що у ході дослідження виявлено, що більшість

офіцерів у вирішенні конфлікту, який можна було б вирішити на місці без втручання допомоги та зброї, обрали стратегію ввічливості, кооперації, співробітництва (26 осіб) та компромісу (2 осіб). Лише 2 особи обрали стратегію холодної ввічливості, обумовлюючи це тим, що приниження правоохоронця не може супроводжуватися його подальшим ввічливим ставленням до громадянина.

На першому етапі кожен намагався почати і продовжити спілкування у ввічливій, і лише у ввічливій формі. На другому етапі, якщо апогею конфлікту не відбувалося, можна було вже розраховувати на його нейтралізацію. Людина пом'якшувалася, була налаштована вже не занадто вороже, напруження спадало, але все одно треба було продовжувати проводити тактику вмовляння, заспокоєння та компромісу. Навіть при погіршенні ситуації правоохоронець мусив продовжувати проводити вищезазначені тактики, а також тактики узгодженості, толерантності та взаєморозуміння. На третьому етапі результат нейтралізації конфлікту був очевидним, коли обидві сторони не перебували в конфронтації. Громадянин отримав відповіді на достатню для вирішення конфлікту кількість запитань і не намагався голосовими зв'язками вирішувати подальші питання, при цьому ображаючи та принижуючи офіцера.

Висновки. Дослідження показало, що толерантність і знання особливостей міжкультурної комунікації сприяє уникненню та вдалому розв'язанню конфлікту. Виховний процес вищого військового навчального закладу має бути спрямований на формування комунікативних умінь для досягнення поставлених завдань. Надалі доцільно було б розробити комплекс вправ, спрямованих на виховання окремих комунікативних тактик і стратегій.

Список використаної літератури

1. Иссерс О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи / О.С. Иссерс. – М. : Едиториал УРСС, 2002. – С. 284.
2. Пелепейченко Л.М. Мовна комунікація в діяльності сил правопорядку: Теоретичні засади галузевої комунікації : монографія / Л.М. Пелепейченко. – Х. : АВВ МВС України, 2009. – 272 с.
3. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2004. – С. 147–149.
4. Шемшученко Ю.С. Політологічний енциклопедичний словник / [за ред. Ю.С. Шемшученка та ін.]. – [2-ге вид.]. – К. : Генеза, 2004. – 326 с.
5. Kilmann R.H. Developing a force-choice measure of conflict handling behavior: The “mode” instrument. Educational and Psychological Measurement / R.H. Kilmann, K.W. Thomas. – Mountain View, Ca.: CPP, Inc., 1977. – P. 309–325.

Швец Т.С. Формирование коммуникативных умений курсантов как показателя их саморазвития в воспитательной работе высшего учебного военного заведения

В статье обобщается информация о стратегиях и тактиках общения субъектов конфликта. Описаны этапы формирования коммуникативных умений стражей порядка в воспитательном процессе высшего учебного заведения системы МВД Украины как фактора предотвращения и устранения конфликта.

Ключевые слова: коммуникативная культура, речевая деятельность, коммуникативные умения, конфликт, стратегии и тактики общения.

Scvets T. The formation of communicative skills of students as a measure of their self-development in the educational work of the military institutions of higher education

The article generalizes the information about the communicative strategies and tactics of the conflicting individuals. The stages of the communicative skills formation of the law enforcement officers in the process of education of the higher establishment of the Ministry of Internal Affairs system of Ukraine as the factor of prevention and abolition are described.

Key words: the communicative culture, the language behaviour, the communicative skills, conflict, the strategies and tactics of the communication.