

УДК 37.091.21:378.091.5:8

Т. В. КРАШЕНІННІКОВА

## СПЕЦИФІКА ВИКЛАДАННЯ МОВНИХ ДИСЦИПЛІН ДЛЯ ПРАВООХОРОНЦІВ

У статті зосереджено увагу на особливостях викладання дисципліни “Комунікативна компетенція працівників ОВС”. Розглянуто основну термінологію з теми “Спілкування правоохоронців в агресивному та неагресивному середовищі” та узагальнено рекомендації щодо дій у мовних конфліктах.

**Ключові слова:** комунікативна компетенція, мовний конфлікт, комунікативна невдача, мовна агресія, мовний бар’єр.

Під комунікативною компетентністю розуміють здатність встановлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування. Вона формується в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми. Професійна комунікативна компетенція репрезентує професійні знання, вміння і навички спілкування.

**Мета статті** – розглянути особливості викладення дисципліни “Комунікативна компетенція працівників ОВС”.

У навчальних закладах системи МВС для слухачів магістратури визначено дисципліну “Комунікативна компетенція працівника ОВС”.

Метою дисципліни є розвиток якостей і навичок, орієнтованих на спілкування з населенням у контексті професійної діяльності правоохоронця. Вона складається з *навчальної* складової (підвищити загальномовну культуру курсантів як в усній, так і в писемній формах; сприяти збагаченню лексичного запасу; вивченню українського мовного етикету, особливостей його функціонування в офіційних ситуаціях), *розвивальної* (формувати та розвивати в курсантів знання норм сучасної літературної мови, навчати практично застосовувати їх у професійній галузі; виробляти навички й уміння доцільно застосовувати отримані теоретичні знання до практики спілкування з населенням); *виховної* (бути патріотом України, шанобливо ставитися до громадян, досконало володіти державною мовою, дотримуватися високої культури спілкування, не допускати дій і вчинків, що можуть зашкодити інтересам держави чи негативно вплинути на репутацію органів внутрішніх справ; дотримуватися норм законодавства та при необхідності відстоювати принципи верховенства права й законності).

Завдання полягає в доцільному використанні мовних одиниць відповідно до певної сфери професійно-ділового спілкування, зокрема оперативно-службової діяльності працівника ОВС.

У результаті вивчення навчальної дисципліни курсант повинен *знати:*

1) *на понятійному рівні:* питання щодо правового статусу державної мови, конституційні засади функціонування мов в Україні; поняття норми

як основи сучасної української літературної мови; поняття стилю як визначника характеру усного та писемного професійного спілкування; зміст понять “професіоналізм”, “комунікативна компетенція”;

2) *на фундаментальному рівні*: закономірність використання мови в правоохоронній діяльності; засоби, способи формування комунікативної компетентності;

3) *на практично-творчому рівні*: основи професійної комунікації у спілкуванні з населенням; застосовувати мистецтво аргументації, мовні засоби переконання; способи запобігання конфліктам та їх вирішення;

*уміти*:

1) *на репродуктивному рівні*: вільно володіти українською мовою; використовувати знання щодо професійної компетенції у практичній діяльності;

2) *алгоритмічному рівні*: володіти технікою вибору слова в ході професійної діяльності; застосовувати систему комунікативних засобів для вирішення проблем, які виникають під час службової діяльності;

3) *на евристичному рівні*: самостійно працювати над удосконаленням знань з української мови; використовувати вербальні й невербальні навички спілкування, за допомогою яких можна запобігти силовим діям під час вирішення певних конфліктів;

4) *на творчому рівні*: культивувати український мовленнєвий етикет; вдосконалювати професійну мовленнєву культуру працівника міліції; одержати новий життєстверджувальний імпульс для самореалізації у професійній сфері; бути готовим до впевнених комунікаційних дій, враховуючи ситуації спілкування: спілкування в агресивному середовищі/спілкування в неагресивному середовищі.

Діяльність персоналу органів внутрішніх справ належить до професій типу “людина-людина”, тому її ефективність багато в чому залежить від рівня розвитку здібностей до пізнання поведінки інших людей, розуміння своїх переваг і недоліків у професійному спілкуванні. Основну роль тут відіграє “комунікативна компетенція”, яку деякі науковці (Л. Казміренко, О. Козієвська, М. Славінська та ін.) розуміють як сукупність навичок та вмінь, необхідних для ефективного спілкування, а саме: уміння сприймати комунікативні сигнали, у тому числі й ті, які співрозмовник вважав би за краще приховати; вільне володіння власними вербальними й невербальними засобами соціальної поведінки; здатність розуміти внутрішні мотиви вчинків та логіку розвитку складних ситуацій міжособистісних взаємин.

Правоохоронець під час виконання своїх безпосередніх обов’язків виступає в різних комунікативних ролях. Недотримання та порушення ним мовних норм може стати причиною непорозуміння, викликати заперечну реакцію у співрозмовника й негативно позначитися на подальшій кар’єрі. Уміння правильно, ясно й чітко висловити свою думку є складовою їхнього іміджу.

Спілкування – це складний багатогранний процес встановлення й розвитку контактів між людьми. Воно включає в себе сприйняття та розуміння людини людиною, а також їхню взаємодію. Цю проблему різнобічно

досліджували В. Агеев, О. Бодальов, Н. Єжова, Д. Поліщук, Г. Попова, Т. Стефаненко, Г. Андреева та ін. Наприклад, Г. Андреева виділила три аспекти в спілкуванні: *комунікативний, інтерактивний, перцептивний*. О. Леонтєв, у свою чергу, вивчав функції спілкування та виокремлював три основні групи: *афективно-комунікативну, інформаційно-комунікативну, регулятивно-комунікативну*.

Усне мовлення організоване відповідно до основного завдання мовця та має бути зрозумілим. На свідомому й підсвідомому рівнях користувачі обирають засоби для досягнення мети. У випадку розбалансування в системі комунікації може виникнути дискомфорт під час спілкування, те, що в науковій практиці кваліфікують як **мовний конфлікт**. Виокремити це явище варто через те, що в самій природі спілкування закладена конфліктність, адже мовна взаємодія ґрунтується на збігах і розбіжностях мовленнево-мисленневої свідомості учасників діалогу.

Повне або часткове нерозуміння адресатом адресанта зазвичай називають **комунікативною невдачею** (Є. Земська, О. Єрмакова, С. Ільєнко та ін.). Сама по собі комунікативна невдача не провокує конфронтації, але мовний конфлікт, який не долається, може набути властивостей міжособистісного. Детонаторами конфлікту є емоції, які виявляються не лише за допомогою міміки, а й мовних складових. Навіть припущення одного з учасників діалогу, що його особу сприймають неадекватно, до того ж підсилене використання певного мовного засобу, є тим дзеркалом, з якого виростає мовний конфлікт. Спроба класифікувати комунікативні невдачі, що виникають в усному мовленні, дає змогу припустити, що в лексиконі людини є **зони вільного вибору й зони ризику**. Оперуючи лексичними засобами першої групи, мовець виражає свої уподобання, втілює в мовленні параметри своєї особистості (вік, стать, професію, соціальний статус тощо). Використання лексичних засобів другої групи передбачає мовну й загальнокультурну компетентність мовця, його вміння володіти механізмами мовного контролю.

Причини таких невдач можна класифікувати як такі, що зумовлені: природою мови (лексична неоднозначність, неоднозначність словоформ і конструкцій, неточна референція, неточне знання семантики слів, різне розуміння мовних категорій); відмінностями мовців у комунікативних обставинах.

Пояснюючи матеріал курсантам, зосереджуємо увагу на ключових поняттях: **мовна агресія** (насильницьке нав'язування етносу нерідної мови як засобу комунікації, освіти, науки, культури тощо [1, с. 14]), **обставини комунікативні** (сукупність ознак комунікативної ситуації, які впливають на комунікативну поведінку учасників спілкування (бесіда на вулиці чи в приміщенні, йдучи, сидячи чи стоячи, при свідках або без тощо [1, с. 123]), **ознака комунікативна** (окрема риса комунікативної поведінки (комунікативна дія чи комунікативний факт), яка виділяється як релевантна для опису в умовах комунікативних культур, які вивчаються [1, с. 124]), **особистість комунікативна** (людина, для якої характерна неповторна когнітивна база, знання конкретної ідіоетнічної мови на вербально-семантичному, ко-

гнітивному та прагматичному рівнях. Виявляє себе в мовленнєвій діяльності, спілкуванні в сукупності витворюваних дискурсів, володіє гнучкими позиційними, рольовими й комунікативними стратегіями та тактиками спілкування [1, с. 125]), **поведінка комунікативна** (сукупність реалізованих у спілкуванні правил, законів, постулатів, максим, традицій тощо певної національної лінгвокультурної спільноти з використанням мовних і позамовних засобів. Вона буває вербальна й невербальна [1, с. 136]), **стратегія спілкування** (характеристика когнітивного аспекту комунікації, найбільш оптимальна реалізація інтенцій адресанта щодо досягнення конкретної мети спілкування, тобто контроль і вибір найбільш дієвих ходів спілкування, їх гнучка видозміна у конкретній конституції спілкування [1, с. 168]), **шок комунікативний** (усвідомлення несумісності в нормах і традиціях спілкування етносів, яке виникає в умовах безпосередньої міжкультурної комунікації та супроводжується неадекватною інтерпретацією або прямим відторгненням комунікативного явища представником гостьової національної лінгвокультурної спільноти з позицій власної комунікативної культури [1, с. 187]).

Бар'єри, які виникають під час спілкування, перешкоджають йому, роблять його складним, а інколи неможливим. Кожна людина намагається захищатися, а бар'єри і є тією своєрідною формою прояву цього захисту. Істотні труднощі в комунікації виникають через те, що правоохоронець і юрист змушені вступати у контакт, незважаючи на своє іноді негативне ставлення до співбесідника, на свій стан, небажання спілкуватися. Вони повинні обов'язково враховувати особливості спілкування в злочинному середовищі (жаргону, татуювань), знання яких є корисним і необхідним для вирішення деяких оперативно-службових завдань, тому діяльність правоохоронців і юристів не існує без комунікативних зв'язків. Спілкування виконує роль регулятора відносин між правоохоронцем і громадянами. Особливості цих видів діяльності передбачають високий рівень комунікативної компетентності працівників, складовими якої є певна сукупність професійних якостей, що забезпечують ефективний перебіг комунікативного процесу.

Першоджерелом конфлікту та умовою його виникнення вважають конфліктну ситуацію. Розходження людей у поглядах, розбіжність сприйняття й оцінок тих чи інших подій дуже часто призводить до спірної ситуації, якщо її не вирішувати, то це спричиняє конфлікт.

Розглянемо сутність стратегій і тактик комунікативної поведінки учасників спілкування в ситуаціях конфлікту. Традиційно **стратегії** розглядають як мистецтво керівництва, що засновано на правильних прогнозах мети спілкування, а **тактики** – як прийоми або способи досягнення цієї мети. Вибір стратегій залежить від багатьох чинників, серед яких головне місце посідають психологічні установки на досягнення власної мети або мети колеги. Учасники конфлікту використовують усі можливі засоби, щоб досягти бажаного. Стратегія поведінки за рахунок тиску на колегу та наполегливості може забезпечити мовцю можливість тактичної перемоги, але викликає негативну реакцію у співрозмовника й поступово призводить до ускладнення стосунків між ними.

У разі виникнення конфлікту з колегами слід врахувати те, що: 1) форма спілкування домінує над змістом; 2) обговорювати слід лише справу, навколо якої точиться конфлікт, а не особистість опонента; 3) не варто використовувати категоричних висловлювань і заганяти опонента у “глухий кут”.

Вербальна комунікація передбачає прийняття її учасниками єдиної системи значень слів, тобто збігу систем кодування й декодування інформації. Повідомлення завжди зорієнтоване на відповідного адресата. У комунікації обов’язково наявний зворотний зв’язок (реакція на повідомлення з боку адресата, що повертається до адресанта), який є засобом, що не дає змоги переходити на теми, нецікаві для співрозмовника. Відбір повідомлення – це фільтр.

Іноді доречно проводити профілактику конфлікту за допомогою мовних засобів. Для цього важливо знати основні етапи професійного спілкування та їхні характерні ознаки, перелік комунікативних умінь, якими має володіти сучасний професіонал.

Традиційно виділяють три основні стилі спілкування: *авторитарний, демократичний, ліберальний*.

Авторитарний стиль спілкування передбачає повне підпорядкування підлеглих або колег. Працівник прагне одноосібно керувати такою аудиторією і встановлює жорсткий контроль за виконанням вимог: діє без урахування ситуації; свої дії не обґрунтовує; використовує такі імперативні мовленнєві жанри, як наказ, вказівка, інструкція тощо.

Керівник із демократичним стилем залучає колег до прийняття будь-яких рішень, стимулює розвиток самостійності, активної участі в діяльності міліції, прислуховується до критичних зауважень, використовує такі мовленнєві жанри, як порада, прохання; доброзичливо, але, разом із тим, виможливо та принципово ставиться до колег.

Співробітник, якому притаманний ліберальний стиль, не намагається втручатися у справи колег, не виявляє активності, питання розглядає формально, виділяє колег, які беруть на себе організаційні функції.

Виходячи із зазначеного, найбільш ефективним можна вважати демократичний стиль.

Спілкування з громадянами у працівників ОВС розподіляють на такі *етапи* підготовки: 1) визначення надзавдання виступу (загальної концептуальної мети, яка вміщувала б ідею створення цього тексту, його основні цілі та завдання); 2) формування логіко-композиційного уявлення про виклад матеріалу, що характеризує саму стратегію.

Комунікативна стратегія становить таку *послідовність* кроків: 1) визначення мети спілкування; 2) визначення питань, розрахованих на певну аудиторію; 3) формування тези (системи коротких відповідей суб’єкта на поставлені питання).

Основою вибору мовцем певної комунікативної стратегії є комунікативна інтенція – комунікативний намір адресанта, який визначає внутрішню програму мовлення та спосіб (стратегію) її втілення.

Пояснювальна комунікативна стратегія репрезентує послідовність інтенцій, зорієнтованих на інформування людини, повідомлення їй знань та поглядів на світ. *Складові стратегії*: 1) називання понять і фактів певної ситуації; 2) характеристика цих понять з огляду на їхні ознаки, властивості, структуру, функції тощо; 3) інтерпретація, що полягає у тлумаченні викладеної інформації з метою розкриття змісту для його кращого розуміння.

При спілкуванні в неагресивному середовищі стиль усного виступу має бути значно простішим порівняно зі стилем письмової роботи, оскільки слухачам аудіально важче сприймати малозрозумілі іншомовні слова, специфічну термінологію, особливо, коли темп передавання інформації промовцем досить високий. Важливо розвивати *вміння*: проводити усний обмін інформацією в процесі ділових контактів і готувати доповідь-презентацію у певній професійно орієнтованій галузі; виробляти основні навички спілкування з журналістами; формувати *перцептивні, інтерактивні та комунікативні* вміння; засвоювати основні відомості про мовленнєвий етикет; оволодівати культурою усного професійного спілкування.

**Висновки.** У зв'язку з розширенням суспільних функцій української мови держава висуває особливі вимоги до володіння професійною мовою на високому рівні. Особам із юридичною освітою необхідно орієнтуватися в комунікативних жанрах (телефонні розмови, ситуативні діалоги, діалоги-допити, інтерв'ю тощо), які сприяють формуванню їхньої комунікативної компетенції.

#### Список використаної літератури

1. Бацевич Ф. С. Словник термінів міжкультурної комунікації / Ф. С. Бацевич. – Київ : Довіра, 2007. – 205 с.
2. Білоножко А.В. Соціально-психологічні чинники становлення комунікативної культури майбутнього юриста в процесі професійної підготовки : автореф. дис. ... канд. псих. наук : 19.00.05 / А. В. Білоножко. – Київ, 2008. – 25 с.
3. Взаємодія міліції та громадськості в Україні : навч. посіб. / [за заг. ред. А. Дж. Бека, О.Н. Ярмиша]. – Харків : Вид-во Нац. у-ту внутр. справ, 2001. – 200 с.
4. Іванський Р.Д. Формування національно-мовної особистості – основна мета викладання мовних дисциплін у вищих навчальних закладах МВС України / Р. Д. Іванський // Мова і культура нації : зб. наук. праць. – Львів, 2001. – С. 84–86.
5. Капітанець О. М. Комунікативна компетентність – важливий чинник підвищення правової культури / О. М. Капітанець // Вісник Львівського інституту внутрішніх справ : зб. наук. праць / гол. ред. В. Л. Регульський. – Львів : ЛІВС, 2004. – Вип. 1. – С. 492–497.
6. Корнєв О. М. Соціальні здібності у структурі комунікативної компетентності працівників оперативних підрозділів / О. М. Корнєв // Психологічні аспекти національної безпеки : тези другої Міжнар. наук.-практ. конф. / Львівський державний університет внутрішніх справ. – Львів, 2008. – С. 113–117.
7. Мороз Л. І. Розвиток комунікативних умінь у працівників міліції / Л. І. Мороз // Практична психологія та соціальна робота : наук.-практ. та освітньо-метод. журнал / гол. ред. О.В. Губенко. – 2004. – № 12. – С. 51–54.
8. Осипова Ю. В. Формирование коммуникативной компетентности у работников руководящего звена ОВД / Ю. В. Осипова // Психологія тренінгових технологій у правоохоронній діяльності: науково-методичні та організаційно-практичні проблеми впровадження і використання, перспективи розвитку : у 2 ч. : матер. Міжнар. конф. (Донецьк, 27–28 травня 2005 р.) / ДЮО МВС. – Донецьк, 2005. – Ч. 1. – С. 82–89.

*Стаття надійшла до редакції 02.02.2015.*

### **Крашенинникова Т. В. Специфика преподавания языковых дисциплин для правоохранителей**

*В статье сосредоточено внимание на особенностях преподавания дисциплины “Коммуникативная компетенция работников ОВД”. Рассмотрена основная терминология по теме “Общение правоохранителей в агрессивной и неагрессивной среде” и обобщены рекомендации относительно действий в языковых конфликтах.*

**Ключевые слова:** коммуникативная компетенция, языковой конфликт, коммуникативная неудача, языковая агрессия, языковой барьер.

### **Krasheninnikova T. The Specifics of Teaching Law Enforcement Officers Language Disciplines**

*The article focuses on the specifics of teaching the discipline “Communicative competence of law enforcement bodies officers”. The author defines the purpose, which includes teaching, developing, educational constituents and formulates the task aiming at using language units according to the definite sphere of official professional intercourse, operational activity of law enforcement officers in particular. The article considers the basic terminology of the topic “Law enforcement officers communication in aggressive and non-aggressive environment” and summarizes the recommendations for the actions in linguistic conflicts.*

*While performing his professional duties, a law enforcement officer plays different communicative roles. Failing to observe and violating linguistic norms may result in misunderstanding and cause a negative reaction of the interlocutor and ruin the future career. A conflict situation is considered to be the primary source and the condition of the conflict. The divergence in people’s views, the difference in the way they percept and rate certain events often leads to the controversial situation. If it is not solved, it causes a conflict. The article highlights the essence of communicative behavior strategies and tactics of the communicators in the situation of conflict.*

*The style of oral presentation in non-aggressive environment is to be much easier comparing with the style of a written work, because it is more difficult for listeners to comprehend unknown foreign words, specific terminology, especially when the speaker’s information giving rate is rather high.*

**Key words:** communicative competence, language conflict, communicative failure, language aggression, language barrier.