

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ**  
**ДНІПРОПЕТРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

Кафедра українознавства та іноземних мов

**КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ**

**з дисципліни «КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ**  
**ПРАЦІВНИКА НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ»**

Для слухачів І курсу  
факультету підготовки  
фахівців для підрозділів  
превентивної діяльності,  
факультету підготовки  
фахівців для органів  
досудового розслідування, що  
навчаються на другому  
(магістерському) рівні вищої  
освіти, спеціальність 081  
«Право»

Конспект лекцій підготувала **Крашеніннікова Т.В.** – доцент кафедри українознавства та іноземних мов Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ, кандидат філологічних наук, доцент

**РЕЦЕНЗЕНТИ:**

**Ковальчук М. С.** завідувач кафедри української мови Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара, кандидат філологічних наук, доцент,

**Руколянська Н.В.** доцент кафедри соціально-гуманітарних дисциплін Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ, кандидат філологічних наук, доцент

Конспект лекцій обговорений та схвалений на засіданні кафедри українознавства та іноземних мов

«02» серпень 2016 р.,  
протокол № 1

**ТЕМА 1. ФАХОВА КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ  
ПРАЦІВНИКА ПОЛІЦІЇ  
(2 години)**

**ПЛАН ЛЕКЦІЇ:**

1. Розуміння поняття професіоналізму працівників поліції.
2. Особливості формування комунікативної компетентності.
3. Характеристика ділового спілкування.
4. Види ділового спілкування.

**РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:**

1. Азарова Н.В. Формування термінологічної компетенції правника у вищих навчальних закладах освіти системи МВС // Право і лінгвістика: Матеріали II міжнародної науково-практичної конференції (23-26 вересня 2004 р.). – Ч. 1. – Сімферополь, 2004. – С.164-169.
2. Іванський Р.Д. Формування національно-мовної особистості – основна мета викладання мовних дисциплін у вищих навчальних закладах МВС України // Мова і культура нації. Збірник наукових праць. – Львів, 2001. – С.84-86.
3. Крашеніннікова Т.В. Мова як елемент освіти юриста // Науковий вісник Юридичної академії МВС. – 2004. – №1. – С.36-40.
4. Крашеніннікова Т.В., Поповський А.М., Руколянська Н.В. Українська мова (за професійним спрямуванням): Навчальний посібник. Модульний курс. – Дніпропетровськ: Середняк Т.К., 2015. – 330 с.

**МЕТА ЛЕКЦІЇ:**

Ознайомити магістрів з основними поняттями теми; звернути увагу на особливості формування комунікативної компетенції; охарактеризувати українське ділове спілкування та його види.

**ВСТУП**

Проблеми професіоналізму працівників поліції України та умов, що його забезпечують, мають велике значення для існування і розвитку суспільства. Особливої ваги це набуває при аналізі діяльності поліції, оскільки вони займають у суспільстві особливе місце. Це пояснюється тим, що правоохоронці повинні не лише стояти на варті закону, але й, маючи великі владні повноваження, не допускати впливу агресивно налаштованих осіб на соціальні середовища та на самих себе і свою професійну діяльність, зокрема.

У науковій літературі прийнято виділяти дві групи якостей правоохоронця: комунікативні та особисті. Так, група комунікативних якостей правоохоронців складається, перш за все, з тих, що передбачають знання та навички використання в професійній діяльності основ психології міжособистісного спілкування. З комунікативних якостей, котрими дійсно повинні володіти працівники органів внутрішніх справ, на перше місце варто поставити їхнє вміння розбиратися в психології людей, володіти

психологічним підходом до людей, психологічним аналізом їхньої поведінки, вмело, у межах допустимості, впливати на них.

Отже, одним із визначальних чинників ефективності роботи працівника поліції буде адекватно сформована фахова комунікативна компетентність.

## **I. РОЗУМІННЯ ПОНЯТТЯ ПРОФЕСІОНАЛІЗМУ ПРАЦІВНИКІВ ПОЛІЦІЇ**

*Головна мета* професійної діяльності поліції – служіння закону, який не є самоціллю, оскільки існує в ім'я суспільного блага, але тільки за умови, що усвідомлюється суспільством як втілення справедливості, вияв вищого морального начала і забезпечує нормальне життя громадян. Є неприпустимим, щоби працівник поліції виконував свої обов'язки бездумно, не бачачи за буквою закону живих людей. Таке легковажне виконання службових обов'язків, часто викликає незадоволення з боку населення діяльністю поліції в цілому, що негативно відбивається на іміджі правоохоронних органів.

**Працівник поліції** – це людина з високою культурою спілкування. **Культура спілкування** – це вміння встановлювати зворотний зв'язок, відгукнутися на думки, почуття, турботи й проблеми іншої людини (це стосується всіх рівнів спілкування). Форми спілкування є змінні, сутність спілкування – незмінна. Велику роль відіграє у професійній діяльності працівників поліції культура мови – від вміння чітко сформулювати власну думку як у мовленні, так і на папері до граматичної та синтаксичної грамотності. Володіння державною мовою стає необхідною умовою перебування громадян України на державній службі. Це змушує кожного, хто дбає про свій професійний рівень та бажає успішно виконувати службові обов'язки, піклуватися про рівень власної мовної підготовки.

Професійна мова забезпечує різні комунікативні потреби в професійній сфері, виділяється відповідно до сфери трудової діяльності, в якій вона функціонує, і відрізняється від інших професійних мов своєю лексико-семантичною системою.

*Головним завданням* мови професійного спілкування є забезпечення професійної діяльності. Функціонує ця мова переважно в усній формі.

Професійній мові властиві певні *комунікативні якості*: абстрагованість, логічність, точність, ясність, об'єктивність. Також вона має бути чистою, виразною, естетичною.

Формування здібностей до міжкультурної комунікативної компетенції за умов традиційного навчання у вищих навчальних закладах МВС не дає змогу повною мірою розвивати в майбутніх правоохоронців знання властивостей психологічного складу представника іншої національної культури (П. Адлер, Р. Нортон, Д. Луцкер, Р. Бедвістл, В. Гудікунст). Формування такої особистості є *актуальним завданням* за умов співпраці з іншими подібними службами світу або великих культурних чи спортивних заходів.

## ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО ПИТАННЯ

1. Конкретизуючи поняття «компетенція», співвідносимо його з комплексною метою цілісної підготовки спеціаліста, яка реалізується його здатністю творчо виконувати діяльність на ґрунті сформульованих мотивів, особистісних якостей, умінь використовувати нормативно припустимі зразки поведінки у професійній діяльності.

2. Поняття професійної компетенції є ширшим за поняття знання, вміння та навички, оскільки включає в себе і поєднується з професійними мотивами, здібностями, світоглядом і установками особистості спеціаліста, його соціальною поведінкою, можливостями самореалізації, самовираження у специфічному професійному середовищі поліцейських.

## II. ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ

Розкрити це питання можна через ряд понять та їх визначень. Наприклад, **комунікативна компетенція** – це сукупність знань та умінь учасників міжкультурної комунікації, інтеракції в цілому, в спілкуванні в різноманітних умовах (ситуаціях) із різними комунікантами; набір комунікативних стратегій разом із володінням комунікативними правилами, постулатами, максимами і конвенціями спілкування. Включає в себе мовну, культурну, прагматичну, предметну й соціокультурну компетенції.

У поняття **комунікативне вміння** науковці вкладають здатність особи спілкування із застосуванням природної мови з іншими людьми в умовах вирішення різних комунікативних завдань. Характеризуються мовленнєвим умінням, здатністю орієнтуватися в умовах спілкування, усвідомленістю (що не суперечить можливості деякого автоматизму), довільністю, самостійністю, продуктивністю, динамізмом. При цьому необхідно, щоб працівник поліції володів **комунікативною грамотністю** – сукупністю комунікативних знань, умінь і навичок людини, які дозволяють їй ефективно спілкуватись у стандартних комунікативних ситуаціях в усній і писемній формах. Це знання законів, правил, принципів і максимум ефективного спілкування.

На основі **комунікативних норм** (комунікативне правило, максима тощо, обов'язкові для виконання у межах певної національної лінгвокультурної спільноти) існують два поняття:

**Компетенція міжкультурна** – одне з найважливіших понять міжкультурної комунікації; знання звичок, звичаїв, правил і законів спілкування певного соціуму, національно-лінгвокультурної спільноти, які формують індивідуальні й групові установки, мотивації, форми поведінки (зокрема комунікативної), невербальних компонентів (жести, міміка тощо), національно-культурних традицій, системи цінностей тощо. Компетенція міжкультурна – це комплекс знань, умінь і навичок, які дозволяють адекватно оцінити комунікативну ситуацію, співвіднести інтенцію з вибором вербальних і невербальних засобів, утілити в життя комунікативний намір і верифікувати отримані повідомлення. Вона забезпечує відсутність культурного шоку в

процесах міжкультурної комунікації, формування вторинної мовної особистості, яка може себе реалізувати в межах діалогу культур; виформовується як синтез мовної, комунікативної (прагматичної), культурної (зокрема соціокультурної) і предметної (феноменологічної) компетенцій.

**Компетенція комунікативна міжкультурна** – тип комунікативної компетенції, який полягає в умінні використовувати комунікативні правила, постулати, максими і конвенції спілкування, притаманні тій національній лінгвокультурній спільноті, мовою котрої ведеться міжкультурна комунікація.

### **ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО ПИТАННЯ**

Отже, особливістю формування комунікативної компетенції є закладена в основу дисципліни наукова понятійна база, яка регулює та пояснює дії у професійному спілкуванні правоохоронців.

### **III. ХАРАКТЕРИСТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

Ділове спілкування визначається як специфічна форма контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації. Воно включає обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як всередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями.

Ділове спілкування на відміну від його інших видів має свої особливості, а саме: наявність певного офіційного статусу об'єктів; спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій; відповідність певним загальноновизнаним і загальноприйнятим правилам; передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст і можливі наслідки; конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети, як правило, не виходячи за рамки певного кола; взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів; значущість кожного партнера як особистості; безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать їх внутрішній світ.

Людина, яка спрямовує інформацію (комунікатор), і людина, яка її приймає (реципієнт), у діловому спілкуванні постійно міняються місцями, завдяки чому у людей, що спілкуються, має бути однакове розуміння не тільки значень, а й змісту слів.

Ефективне ділове спілкування – це не стільки обмін значеннями, скільки обмін думками. Більше того, це пошук спільного рішення.

Ділове спілкування регулює офіційні стосунки комунікантів у державно-правовій і суспільно-виробничій сферах. Офіційно-діловий стиль існує у двох формах: усній і писемній.

**Усне мовлення** – це така форма реалізації мови, яка виражається за допомогою звуків і є процесом мовлення. За походженням усне мовлення –

первинна форма існування мови. Вона може мати дві форми – діалогічну й монологічну, характеризуватися темпом, тембровими особливостями, тривалістю, гучністю, артикуляційною чіткістю, акцентом тощо.

**Жанрами** реалізації усного мовлення є нарада, виступ, промова, розмова, бесіда, інструктаж, інтерв'ю, інтерв'ювання та консультування.

Мовленнєва культура особистості великою мірою залежить від її зорієнтованості на основні риси бездоганного, зразкового мовлення. Щоб бути зразковим, мовлення має характеризуватися такими ознаками:

**правильністю**, тобто відповідати літературним нормам, що діють у мовній системі (орфоепічним, орфографічним, лексичним, морфологічним, синтаксичним, стилістичним, пунктуаційним);

**змістовністю**, яка передбачає глибоке осмислення теми й головної думки висловлювання, докладне ознайомлення з наявною інформацією цієї теми;

**послідовністю**, тобто логічністю та лаконічністю думок;

**багатством**, що передбачає використання різноманітних засобів вираження думок у межах відповідного стилю, уникнення невиправданого повторення слів, однотипних конструкцій речень. Синтаксична будова усної мови характеризується тим, що в ній здебільшого вживаються прості речення, часто неповні. У складних реченнях переважають сурядність та безсполучниковість. Рідко вживаються дієприкметникові й дієприслівникові звороти;

**точністю**, яка великою мірою залежить від глибини знань та ерудиції особистості, а також від активного словникового запасу;

**виразністю**, для досягнення якої слід виділяти найважливіші місця свого висловлювання і виражати власне ставлення до предмета мовлення;

**доречністю** та **доцільністю**, яка залежить від того, наскільки повно й глибоко людина оцінює ситуацію спілкування, інтереси, стан, настрої адресата.

В усному спілкуванні, крім вербальних, задіяні невербальні засоби, а саме: інтонація, жести, міміка, які також несуть інформацію про особу мовця, про її ставлення до змісту мовленого. Вербальний, візуальний та акустичний складники усної мови тісно взаємодіють і взаємодоповнюють один одного у процесі подання і сприйняття інформації.

## ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО ПИТАННЯ

Отже, ділове спілкування характеризується наявністю комунікантів, жанровою розмаїтістю, ознаками мовленнєвої культури та специфічними мовними особливостями. Саме знання цих складових допоможе працівникам поліції правильно побудувати спілкування з колегами, керівним складом, громадянами, працівниками ЗМІ тощо.

## IV. ВИДИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Залежно від змісту у діловому спілкуванні можуть траплятися такі його види: товариське, приятельське, робоче, випадкове, професійне, формально-

поверхове. Від обраного виду спілкування залежить зміст та поведінка сторін.

Історично склалися два види ділового спілкування **безпосереднє і опосередковане**. Уся система безпосереднього та опосередкованого спілкування впливає на розвиток особистості та взаємин між людьми.

**Безпосереднє спілкування** – це мовне спілкування підкріплюється мімікою, жестами, інтонацією тощо.

**Опосередковане спілкування** виникло на основі безпосереднього. До нього належить письмо, масові засоби інформування.

Усі види ділового спілкування ділять на дві групи: **прямі і непрямі**. Під **прямим** розуміється спілкування, яке відбувається безпосередньо між партнерами, яких не поділяють просторові і тимчасові перепони. Це може бути ділова бесіда, переговори. Під **непрямим** мається на увазі контакт, який здійснюється за допомогою технічних засобів (телефону, інтернету). Досвід показує, що по можливості потрібно прагнути до прямого спілкування, так як воно вважається найрезультативнішим для досягнення будь-якої мети. Все ж живе спілкування, коли співрозмовники бачать одне одного, не зрівняється ні з чим іншим.

Науковці виділяють ще й такі види ділового спілкування, як **вербальне і невербальне**. **Вербальне** – це спілкування за допомогою слів, **невербальне** – це спілкування за допомогою жестів, міміки, поз. **Невербальний** портрет людини можна скласти по тому, які пози він вибирає для ведення розмови, як він дивиться на свого співрозмовника і з якою інтонацією він вимовляє ту чи іншу інформацію.

### **ВИСНОВКИ ДО ЧЕТВЕРТОГО ПИТАННЯ**

Отже, залежно від того, який вид ділового спілкування має використати працівник поліції, ми можемо планувати його подальші дії, будувати тактики та виробляти стратегії у спілкуванні.

### **ВИСНОВКИ З ТЕМИ**

Отже, можна підвести наступні підсумки:

1. Протягом лекції було ознайомлено магістрів з основними поняттями теми: культура спілкування, комунікативна компетенція, комунікативне вміння, комунікативна грамотність, комунікативна норма, компетенція міжкультурна, компетенція комунікативна міжкультурна, усне мовлення.

2. Звернуто увагу на особливості формування комунікативної компетенції, а також охарактеризовано українське ділове спілкування та його види.

3. Усі ці знання допоможуть працівникам поліції не плутати на практиці види спілкування, що підкреслить їх професійну підготовку й обізнаність з пройдених питань.



## МЕТОДИЧНІ ПОРАДИ ДО ВИВЧЕННЯ ТЕМИ:

**Конспект** – це найбільш ефективна форма запису прочитаного (почутого).

**Конспектування при слуханні.** Один і той же зміст при конспектуванні фіксується у свідомості чотири рази: при прослуховуванні, при виділенні головної думки, при пошуці для неї узагальнюючої фрази, при записі цієї фрази. При грамотному конспектуванні почутого потрібно спочатку прослухати відповідний смисловий фрагмент лекції (комплекс фраз, які поєднані загальною думкою), потім відключити фокусну увагу від прослуховування, усвідомити, узагальнити прослухане. Коли у свідомості «побудується» скорочене формулювання прослуханого фрагменту, переключити увагу на його запис (швидкість мови лектора – 125 слів у хвилину).

Конспект може мати *складну структуру* та включати у себе всі види запису прочитаного. При немеханічному (раціональному) конспектуванні лекції частіше записують план лекції, основні тези, докази, приклади, міркування лектора. При конспектуванні першоджерел здебільшого комбінують план, тези, нотатки. Якість конспекту визначається не кількістю сторінок, а вмінням визначити та зафіксувати те основне, що хотів донести лектор.

Конспекти бувають 3-х видів: *текстуальний* (у тексті відшукується конкретно той матеріал, який вивчається; конспект має бути стислим та детальним; зберігається логіка та структура тексту, що вивчається), *вільний* (вид конспекту потребує вміння висловлювати думки своїми словами; випускається все другорядне; необхідне запобігання оформлення його суцільним текстом одного кольору; структурування конспекту, вживання різних розмірів літер, записи декількома кольорами сприяють легкому відновленню написаного у пам'яті), тематичний (треба скласти спеціальний план для вивчення певного теоретичного матеріалу; попереднє (візуальне, побіжне) ознайомлення з літературою; за основу тематичного конспекту можна взяти одне, основне, першоджерело, а виписками з інших доповнити його; текст конспекту оформляється довільно; на відміну від тез, крім основних положень конспект містить і фактичний матеріал).

При конспектуванні слід враховувати, що будь-який текст або усне повідомлення має **головну** інформацію (визначення понять, формулювання законів, цитати, теоретичні принципи тощо); **другорядну** (теоретична аргументація, фактичні обґрунтування, опис методів та процедур, характеристика окремих явищ, факти, приклади, деталі тощо); **допоміжну** (методичні поради, питання для самоперевірки, нагадування про вивчене раніше). Головну інформацію слід записувати повністю, без скорочень, другорядну переробляти, узагальнити та скоротити (у вигляді схем, тез, висновків, результатів).

**ТЕМА 3. СПІЛКУВАННЯ, ЩО ПРОТІКАЄ В АГРЕСИВНОМУ ТА  
НЕАГРЕСИВНОМУ СЕРЕДОВИЩІ  
(2 години)**

**ПЛАН ЛЕКЦІЇ:**

1. Спілкування в агресивному середовищі (очна ставка, обшук, допит).
2. Спілкування, що протікає в неагресивному середовищі.
3. Профілактика конфлікту за допомогою мовних засобів.

**РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:**

1. Грозян Н.Ф. Злочинна й кримінально не карана (непротиправна) аморальна поведінка людини у фразеологічному вираженні // Право і лінгвістика: Матеріали конференції. – Ч.2. – Сімферополь, 2003. – С.50-55.
2. Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. – Донецьк, 2004.
3. Крашеніннікова Т.В. Мовні й мовленнєві злочини та способи покарання за них в Україні // Матеріали Всеукраїнської наукової конференції «Актуальні проблеми сучасних лінгвістичних досліджень та застосування інноваційних технологій викладання мов у вищій школі нефілологічного профілю» (12 травня 2016 року, Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ). – Д.: Адверта, 2016. – 213 с. – С.62-71.
4. Крашеніннікова Т.В., Поповський А.М., Руколянська Н.В. Українська мова (за професійним спрямуванням): Навчальний посібник. Модульний курс. – Дніпропетровськ: Середняк Т.К., 2015. – 330 с.
5. Мовна політика та мовна ситуація в Україні / За ред. Ю.Бестерс-Дільгер. – К., 2008.
6. Мовні питання в Україні 1917-2000 рр. Документи і матеріали / Укл. Прадід Ю. – Сімферополь, 2003.
7. Плотницька І. Поняття екології мови в державному управлінні і мовознавстві // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. – 2004. – №1. – С.357-363.
8. Словник-довідник труднощів української мови. – К., 1992.
9. Токарська А.С., Кочан І.М. Українська мова фахового спрямування для юристів. Підручник. – К., 2008.
10. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: Навчальний посібник. – 6-те вид. – К., 2008.
11. Юридичний словник-довідник / За ред. академіка НАН України Ю. С. Шемшученка. – К., 1996.

**МЕТА ЛЕКЦІЇ:**

Ознайомити магістрів з основними поняттями теми; звернути увагу на особливості спілкування працівників поліції в агресивному та неагресивному середовищі; вказати на мовні засоби, які рекомендують використовувати для профілактики конфлікту.

## ВСТУП

Діяльність персоналу поліції 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 та недоліків у спілкуванні. Ділове спілкування посідає провідне місце в структурі професійної діяльності працівників більшості підрозділів поліції. На думку фахівців, комунікативна компетенція належить до професійно значущих рис у діяльності персоналу різних підрозділів правоохоронних органів. Під поняттям «комунікативна компетенція» розуміють сукупність навичок та вмінь, необхідних для ефективного спілкування, а саме: уміння сприймати комунікативні сигнали, у тому числі й ті, які співрозмовник уважав би за краще приховати, вільне володіння власними вербальними та невербальними засобами соціальної поведінки, здатність розуміти внутрішні мотиви вчинків та логіку розвитку складних ситуацій міжособистісних взаємин. Проблему формування комунікативної компетенції працівників поліції розглядали у своїх працях Л. Казміренко, О. Козієвська, М. Славінська та ін.

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 іміджу правоохоронця.

З метою поліпшення системи навчання рекомендують використовувати інтерактивні методи. Реалізація інтерактивних і традиційних методів навчання спрямована на формування професійно важливих мовних умінь і навичок магістрів, що в сукупності дають змогу бути хорошими співрозмовниками, вільно триматися перед аудиторією, цікаво говорити, успішно спілкуватися українською мовою, володіти мімікою, жестами, налагоджувати і підтримувати контакт з аудиторією.

## I. СПІЛКУВАННЯ В АГРЕСИВНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

### (очна ставка, обшук, допит)

Спілкування є складним багатогранним процесом встановлення і розвитку контактів між людьми. Воно включає в себе сприйняття і розуміння людини людиною, а також їхню взаємодію. Цією проблемою займалися (В. Агеєв, О. Бодальов, Н. Єжова, Д. Поліщук, Г. Попова, Т. Стефаненко, Г. Андреева та інші). Кожен з них підіймає своє проблемне питання в цій сфері. Наприклад, Г. Андреева виділила три сторони в спілкуванні: *комунікативну, інтерактивну, перцептивну*. О. Леонтьєв, у свою чергу, займався функціями спілкування та виділив три основні групи: *афективно-комунікативна, інформаційно-комунікативна, регулятивно-комунікативна*.

Усне мовлення організоване відповідно до основного завдання мовця бути зрозумілим. На свідомому й підсвідомому рівнях обираються засоби для досягнення мети. У діалозі сама ситуація, вираз обличчя, рухи, інтонація

виявляються такими значущими для порозуміння, що слова та їхні форми не несуть головного смислового навантаження. У випадку розбалансування в системі комунікації може виникнути дискомфорт під час спілкування, те, що в науковій практиці кваліфікується 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 прийнято називати **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 конфлікту. Детонаторами конфлікту є емоції, які проявляються не лише за допомогою міміки, але 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, дозволяє 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.

Аналізуючи причини таких невдач, можна класифікувати як:

- 1) зумовлені природою мови (лексична неоднозначність, неоднозначність словоформ і конструкцій, неточна референція, неточне знання семантики слів, різне розуміння мовних категорій);
- 2) зумовлені відмінностями мовців у якомусь відношенні.

Перед розглядом питання необхідно зосередити увагу на ключових поняттях. В українській мові зазначено, що **мовна агресія** – це насильницьке нав'язування етносу нерідної мови як засобу комунікації, освіти, науки, культури тощо.

**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).

**Ознака комунікативна** – окрема риса комунікативної поведінки (комунікативна дія чи комунікативний факт), яка виділяється як релевантна для опису в умовах комунікативних культур, які вивчаються.

**Особистість комунікативна** – людина, для якої характерна неповторна когнітивна база, знання конкретної ідіоетнічної мови на вербально-семантичному, когнітивному і прагматичному рівнях. Виявляє себе в мовленнєвій діяльності, спілкування в сукупності витворюваних дискурсів, володіє гнучкими позиційними, рольовими і комунікативними стратегіями і тактиками спілкування.

**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 та невербальна.

**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 конситуації спілкування.

**Шок комунікативний** – усвідомлення несумісності в нормах і традиціях спілкування етносів, яке виникає в умовах безпосередньої міжкультурної комунікації і супроводжується неадекватною інтерпретацією або прямим відторгненням комунікативного явища представником гостьової національної лінгвокультурної спільноти з позицій власної комунікативної культури.

Бар'єри, які виникають під час спілкування, перешкоджають йому, роблять його складним, а інколи неможливим. Кожна людина намагається захищатися, а бар'єри і є та своєрідна форма прояву цього захисту. Істотні труднощі у спілкуванні виникають через те, що правоохоронець змушений вступати у спілкування, незважаючи на своє іноді негативне ставлення до співбесідника, на свій стан, небажання спілкуватися.

Правоохоронець повинен обов'язково враховувати особливості спілкування у злочинному середовищі – наявність злочинного жаргону і татувань, як специфічних засобів спілкування у такому середовищі їх знання є корисними і необхідними для вирішення деяких оперативно-службових завдань. Службова діяльність правоохоронців не існує без комунікативних зв'язків. Спілкування виконує роль регулятора відносин між правоохоронцем і громадянами. Особливості правоохоронної діяльності передбачають високий рівень комунікативної компетентності працівників поліції, складовими якої є певна сукупність професійних якостей, що забезпечують ефективне протікання комунікативного процесу.

Для розвитку комунікативної компетентності у працівників правоохоронних органів психологи практичних підрозділів використовують спеціально розроблені для цього тренінги. Наприклад, Г. Попова, С. Лозова розробили технологію побудови тренінгової програми «професійна комунікація слідчого (на прикладі очної ставки)» та результати її застосування у навчальному процесі на базі Харківського національного університету внутрішніх справ.

Першоджерелом конфлікту та умовою його виникнення вважається конфліктна ситуація. Розходження людей у поглядах, розбіжність сприйняття й оцінок тих чи інших подій дуже часто призводить до спірної ситуації, якщо ситуація не вирішується, то вона призводить до конфлікту.

Розглянемо сутність стратегій і тактик комунікативної поведінки учасників спілкування в ситуаціях конфлікту. Традиційно **стратегії** розглядаються як мистецтво керівництва, що засновується на правильних

прогнозах мети спілкування, а **тактики** – як прийом або способи досягнення цієї мети. Вибір стратегій залежить від багатьох чинників, серед яких головне місце займають психологічні установки на досягнення власної мети і/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 і поступово призводить до ускладнення стосунків між ними.

У разі виникнення конфлікту з колегами слід урахувати те, що: 1) форма спілкування домінує над змістом; 2) обговорюватися має лише справа, навколо якої точиться конфлікт, а не особистість опонента; 3) не слід використовувати категоричних висловлювань та заганяти опонента у «глухий кут».

Трансляція інформації від адресанта до адресата вимагає, щоб останньому були відомі передані йому знаки та закріплені за ними значення. Іншими словами, 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. Такий зв'язок є засобом, який не дає змоги переходити на теми, нецікаві для співрозмовника. Відбір повідомлення – це фільтр.

## **ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО ПИТАННЯ**

Спілкування працівника поліції в агресивному середовищі завжди супроводжується мовним конфліктом. Непорозуміння між людьми науковці називають комунікативною невдачею, яка в усному мовленні людини, а точніше в її лексиконі, допускає зони вільного вибору й зони ризику.

## **II. СПІЛКУВАННЯ, ЩО ПРОТІКАЄ 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.

З метою розвитку вміння проводити усний обмін інформацією в процесі ділових контактів для отримання інформації, необхідної для вирішення певних завдань діяльності, та формування *перцептивних, інтерактивних і комунікативних* умінь; засвоєння основних відомостей про мовленнєвий етикет; оволодіння культурою усного професійного спілкування доцільно запропонувати магістрам підготувати три телефонні розмови (слідчого з керівником, слідчого з колегою та слідчого із підлеглим) тощо одного кримінального випадку. Обсяг кожного діалогу – 6-10 реплік. У діалозі обов'язковим є використання етикетних формул звертання, прощання,

вибачення тощо; урахування особливостей службового етикету; дотримання основних норм української літературної мови; використання основних ознак нейтральної та звичайної тональності спілкування. Для успішної реалізації поставленої мети доцільно продемонструвати магістрам зразок виконання пропонованого завдання, наприклад:

- *Доброго дня! Районний відділ внутрішніх справ Артемівського району міста Луганська. Слідчий Остапенко Олена Степанівна.*

- *Доброго дня! Полковник Шкода.*

- *Слухаю, Ігорю Євгеновичу!*

- *Олено Степанівно, я телефоную щодо справи № 1142 про вбивство малолітнім хлопчиком свого брата. Терміново їдьте до Дитячого приймальника. Там затримано хлопчика, який дуже схожий на Вашого підозрюваного. Як повернетеся, обов'язково прозвітуйте.*

- *Добре, Ігорю Євгеновичу!*

- *Ще одне. Як справи зі звітом про боротьбу з підлітковою злочинністю за I квартал поточного року?*

- *Звіт майже готовий, але є деякі питання, які треба з Вами обговорити.*

- *Добре. Сьогодні о 15.00 чекаю Вас на нараду у своєму кабінеті. До зустрічі.*

- *До побачення, Ігорю Євгеновичу.*

Розглядаючи особливості переговорного спілкування працівників поліції з правопорушниками, з метою засвоєння основних відомостей про типові екстремальні ситуації переговорного спілкування поліцейських із правопорушниками (злочинцями); розвитку діалогічного мовлення; оволодіння культурою усного професійного спілкування можна запропонувати магістрам скласти ситуативні діалоги. Обсяг кожного діалогу – 8-10 реплік. За необхідності перед діалогом подається невеличка преамбула, наприклад: 20 червня 2013 року наряд патрульної служби з охорони громадського порядку по вул. Советська м. Луганська приблизно о 20.00 натрапив на людину, якій терміново була потрібна медична допомога. Через те, що рація не працювала, старший патрульний наказав одному з підлеглих викликати швидку, скориставшись будь-якими засобами зв'язку, що належать громадянам, за їхньою згодою. Патрульний попрямував до найближчої крамниці.

- *Добрий вечір!*

- *Доброго вечора!*

- *Рядовий поліції Попов. Дозвольте скористатися Вашим стаціонарним телефоном, будь ласка.*

- *Вибачте, але я не можу Вам цього дозволити, тому, що власник крамниці забороняє користуватися телефоном в особистих справах.*

- *Я все розумію, але сталася надзвичайна ситуація: людині на вулиці стало зле, отже, треба терміново викликати швидку допомогу, я маю право за Вашою згодою користуватися в невідкладних випадках Вашими засобами зв'язку.*

- *Авжеж. Проходьте, будь ласка.*

- Дякую.

Звертаючи увагу на особливості обміну інформацією в процесі ділових контактів, з метою розвитку вміння проводити усний обмін інформацією в процесі ділових контактів і готувати доповідь – презентацію в певній професійно-орієнтованій галузі; вироблення основних навичок про спілкування з журналістами; оволодіння культурою усного професійного спілкування можна провести з магістрами рольову гру «Прес-конференція». Для виконання цього завдання магістрам пропонується обрати кримінальний випадок з періодичних видань, художньої літератури, телебачення тощо та обіграти його в діалозі між слідчим та журналістом(ами) з використанням відповідних формул мовленнєвого етикету та дотриманням основних вимог до публічного виступу. Діалог з короткою преамбулою (обставини справи) курсанти оформлюють письмово у вигляді творчої роботи. Обсяг інтерв'ю – 5-8 питань та відповідей. Тональність спілкування – нейтральна та звичайна. Для успішної реалізації поставленої мети доцільно продемонструвати магістрам зразок виконання пропонованого завдання, наприклад: діалог-інтерв'ю кореспондента журналу «Подобиці» з керівником РВВС ХХХ району міста ХХХ Олегом Федоровичем Закончуком:

- *Олеже Федоровичу, мешканці міста занепокоєні та стурбовані жахливою подією – подвійним убивством матері та дочки Рибаків. Чи є якась інформація з цього приводу?*

- *Так. Сімнадцять ножових поранень. Стільки знадобилося злочинцеві, аби впевнитися, що жінки мертві. Убивця спрацював доволі професійно. Жодних вагомих доказів. Жодної зачіпки. Тільки крихітний олівець, що його знайшов один із оперативників і віддав на експертизу. Життя Лариси Рибаків урвалося на кухні власної квартири, коли жінка куховарила. Життя її доньки Ганни – у ванній кімнаті. Перше, про що почали розмірковувати слідчі – це мотив убивства: злочин не нагадував наслідків п'яного бешкету, а отже, найімовірніше – це пограбування.*

- *Які версії відпрацювало слідство?*

- *Ми відпрацювали три версії. Перша з них – Станіслав Рибаків – син і брат жертв, бо, очевидно, що вбивство скоїла людина, яка мала вільний доступ до оселі, до того ж, Станіслав цілком відповідає образу злочинця, який намалювали психологи слідчо-оперативної групи. Друга версія – колишній колега Лариси Рибаків, звільненню з роботи котрого жінка колись посприяла, та який має характеристику мстивої й запальної людини. Третя версія – хтось з численних шанувальників Ганни Рибаків, з якими вона знайомилася по Інтернету. Слідство триває.*

- *Дякуємо за коментарі.*

## **ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО ПИТАННЯ**

У зв'язку з розширенням суспільних функцій української мови висувуються особливі вимоги до володіння мовою правоохоронцями. Оскільки однією зі складових загальної професійної культури правоохоронця є високий



рівень володіння мовою як засобом спілкування, то питання мовної компетенції вважається справою державної ваги. Запропоновані комунікативні завдання (телефонні розмови, ситуативні діалоги, діалоги-допити, інтерв'ю) сприятимуть формуванню комунікативної компетенції магістрів вищих навчальних закладів системи Міністерства внутрішніх справ України.

### III. ПРОФІЛАКТИКА КОНФЛІКТУ ЗА ДОПОМОГОЮ МОВНИХ ЗАСОБІВ

Комунікативна поведінка працівника поліції має велике значення у його професійній діяльності. При цьому йому важливо знати основні етапи професійного спілкування та їхні характерні ознаки, перелік комунікативних умінь, якими повинен володіти сучасний професіонал.

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

**Авторитарний стиль** спілкування передбачає повне підпорядкування підлеглих або колег. Поліцейський 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.

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

Поліцейський, 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 зі сказаного, найбільш ефективним можна вважати демократичний стиль.

Працівник поліції повинен володіти основними комунікативними вміннями, «азами» комунікації, що й складає його комунікативну компетенцію.

На основі стратегічного закону риторики побудоване у працівників поліції спілкування з громадянами. Виділяємо такі етапи підготовки: 1) визначення надзавдання виступу (загальної концептуальної мети, яка вміщувала б ідею творення цього тексту, його найосновніші цілі та завдання); 2) формування логіко-композиційного уявлення про виклад матеріалу, що характеризує саму стратегію.

Комунікативна стратегія становить таку послідовність кроків: 1) визначення цільової установки; 2) вичленування з концепції питань, розрахованих на певну аудиторію; 3) формування тези (система 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.

### **ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО ПИТАННЯ**

Працівник поліції, обираючи один із основних стилів спілкування (авторитарний, демократичний, ліберальний), паралельно зосереджується на визначенні мовних стратегій та тактик. Таким чином, створюється можливість профілактики конфлікту за допомогою мовних засобів.

### **ВИСНОВКИ З ТЕМИ**

Отже, можна підвести наступні підсумки:

1. Спілкування працівника поліції в агресивному середовищі завжди супроводжується мовним конфліктом. Непорозуміння між людьми науковці називають комунікативною невдачею, яка в усному мовленні людини, а точніше в її лексиконі, допускає зони вільного вибору й зони ризику.

2. У зв'язку з розширенням суспільних функцій української мови висуваються особливі вимоги до володіння мовою правоохоронцями. Оскільки однією зі складових загальної професійної культури правоохоронця є високий рівень володіння мовою як засобом спілкування, то питання мовної компетенції вважається справою державної ваги. Запропоновані комунікативні завдання (телефонні розмови, ситуативні діалоги, діалоги-допити, інтерв'ю) сприятимуть формуванню комунікативної компетенції магістрів вищих навчальних закладів системи Міністерства внутрішніх справ України.

3. Працівник поліції, обираючи один із основних стилів спілкування (авторитарний, демократичний, ліберальний), паралельно зосереджується на визначенні мовних стратегій та тактик. Таким чином, створюється можливість профілактики конфлікту за допомогою мовних засобів.

### **МЕТОДИЧНІ ПОРАДИ ДО ВИВЧЕННЯ ТЕМИ:**

**Конспект** – це найбільш ефективна форма запису прочитаного (почутого).

**Конспектування при слуханні.** Один і той же зміст при конспектуванні фіксується у свідомості чотири рази: при прослуховуванні, при виділенні головної думки, при пошуці для неї узагальнюючої фрази, при записі цієї фрази. При грамотному конспектуванні почутого потрібно спочатку прослухати відповідний смисловий фрагмент лекції (комплекс фраз, які поєднані загальною думкою), потім відключити фокусну увагу від прослуховування, усвідомити, узагальнити прослухане. Коли у свідомості «побудується» скорочене формулювання прослуханого фрагменту,

переключити увагу на його запис (швидкість мови лектора – 125 слів у хвилину).

Конспект може мати *складну структуру* та включати у себе всі види запису прочитаного. При немеханічному (раціональному) конспектуванні лекції частіше записують план лекції, основні тези, докази, приклади, міркування лектора. При конспектуванні першоджерел здебільшого комбінують план, тези, нотатки. Якість конспекту визначається не кількістю сторінок, а вмінням визначити та зафіксувати те основне, що хотів донести лектор.

Конспекти бувають 3-х видів: *текстуальний* (у тексті відшукується конкретно той матеріал, який вивчається; конспект має бути стислим та детальним; зберігається логіка та структура тексту, що вивчається), *вільний* (вид конспекту потребує вміння висловлювати думки своїми словами; випускається все другорядне; необхідне запобігання оформлення його суцільним текстом одного кольору; структурування конспекту, вживання різних розмірів літер, записи декількома кольорами сприяють легкому відновленню написаного у пам'яті), тематичний (треба складати спеціальний план для вивчення певного теоретичного матеріалу; попереднє (візуальне, побіжне) ознайомлення з літературою; за основу тематичного конспекту можна взяти одне, основне, першоджерело, а виписками з інших доповнити його; текст конспекту оформляється довільно; на відміну від тез, крім основних положень конспект містить і фактичний матеріал).

При конспектуванні слід враховувати, що будь-який текст або усне повідомлення має **головну** інформацію (визначення понять, формулювання законів, цитати, теоретичні принципи тощо); **другорядну** (теоретична аргументація, фактичні обґрунтування, опис методів та процедур, характеристика окремих явищ, факти, приклади, деталі тощо); **допоміжну** (методичні поради, питання для самоперевірки, нагадування про вивчене раніше). Головну інформацію слід записувати повністю, без скорочень, другорядну переробляти, узагальнити та скоротити (у вигляді схем, тез, висновків, результатів).

## ТЕМА 4. ФАХОВЕ СПІЛКУВАННЯ У СПЕЦИФІЧНИХ УМОВАХ (2 години)

### ПЛАН ЛЕКЦІЇ:

1. Фахове усне спілкування (безпосередня наявність адресата, замкнена цілісна комунікативна ситуація, складниками якої є комуніканти й текст, невербальні засоби спілкування, інтонація, емоційність та експресивність).
2. Форми усного мовлення (діалог, монолог і полілог).
3. Критерії виокремлення форм в усному фаховому спілкуванні.

### РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:

1. Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. – Донецьк, 2004.
2. Крашеніннікова Т.В., Поповський А.М., Руколянська Н.В. Українська мова (за професійним спрямуванням): Навчальний посібник. Модульний курс. – Дніпропетровськ: Середняк Т.К., 2015. – 330 с.
3. Плотницька І. Поняття екології мови в державному управлінні і мовознавстві // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. – 2004. – №1. – С.357-363.
4. Словник-довідник труднощів української мови. – К., 1992.
5. Токарська А.С., Кочан І.М. Українська мова фахового спрямування для юристів. Підручник. – К., 2008.
6. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: Навчальний посібник. – 6-те вид. – К., 2008.

### МЕТА ЛЕКЦІЇ:

Ознайомити магістрів з основними поняттями теми; звернути особливу увагу на фахове усне спілкування, його форми та критерії їх виокремлення за допомогою мовних засобів.

### ВСТУП

Модернізація мовної освіти її Україні, спричинена необхідністю підвищення якості освітніх послуг, актуалізує компетентнісний підхід до навчання державної мови. Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти визначають два види компетенцій: *загальні* (знання про світ, національну та загальнолюдську культуру, уміння і навички, здатність до навчання, індивідуальний життєвий досвід) і *комунікативні мовні*, що складаються з трьох компонентів: *лінгвістичного*, *соціолінгвістичного* та *прагматичного*. Компетентнісний підхід до освіти в цілому, як зазначає І.Зимня, може зберегти культурно-історичні, етносоціальні цінності, якщо розглядати компетенції, які лежать у його основі, як складні особистісні утворення, що охоплюють і пізнавально-інтелектуальні, і емоційні, і моральні складники. Зі сказаного випливає, що компетентнісна модель навчання української мови на сучасному

етапі розвитку набуває суспільної значущості, а тому потребує глибокого осмислення й широкого розгляду пов'язаних з нею питань.

Якщо розглядати мовну компетенцію як узагальнене поняття інтегрованої властивості особистості, то структура цієї компетенції включає три основні (специфічно предметні) блоки: власне мовні, мовленнєві і комунікативні компетенції. Зрозуміло, що в межах рідномовної освіти магістри набувають ще соціокультурні та діяльнісні компетенції, які, по суті, пов'язані з особливостями не лише мовної освіти: на формування цих компетенцій спрямовуються й інші дисципліни.

Розглядаючи зміст професійної компетентності, необхідно відзначити складну, динамічну систему мотивів, особистісних помислів і цілей. Вона містить індивідуально вироблені стратегії, засоби орієнтування у дійсності та підходи щодо розв'язання завдань і охоплює такі компоненти:

- компетентність діяльності, спілкування та саморозвитку особистості фахівця як основу всієї інтегральної компетентності;
- професійну творчість діяльності, що охоплює спрямованість на системний пошук засобів та прийомів розв'язання проблем професійної діяльності;
- системне та модельне мислення як необхідну умову організації та здійснення управлінської праці при розв'язанні складних нестандартних завдань;
- конкретно-предметні знання, що є підґрунтям формування компетентності;
- праксеологічну, рефлексивну та інформаційну озброєність при розв'язанні різних проблем професійної діяльності.

Можна виділити декілька ключових компетенцій, які є складовими професійної компетентності працівника ОВС: *когнітивна, психологічна, комунікативна, риторична, професійно-технічна, професійно-інформаційна*.

Компетентності залежать від контексту і пов'язані з конкретними цілями специфіки діяльності і особистим досвідом працівника ОВС, а також з профілем закладу. Але виділяють групу загальних компетентностей для всіх поліцейських, так звані ключові компетентності, які мають такі ознаки: багатофункціональність, надпредметність, багатомірність та потребують значного інтелектуального розвитку.

## **I. ФАХОВЕ УСНЕ СПІЛКУВАННЯ**

**(безпосередня наявність адресата, замкнена цілісна комунікативна ситуація, складниками якої є комуніканти й текст, невербальні засоби спілкування, інтонація, емоційність та експресивність)**

*Спілкування* – це встановлення і розвиток контактів між людьми, породжуваних їхньою потребою у спільній діяльності. Спілкування містить у собі такі аспекти:

- обмін інформацією між суб'єктами діяльності, співробітниками в групах і організаціях, а також між колективами;

- вироблення спільної стратегії діяльності;
- сприйняття і розуміння людьми одне одного в процесі виконання спільної діяльності.

Як і кожен вид діяльності, спілкування має свою специфічну психологічну структуру і включає в себе такі сторони: *комунікативну* (виявляється у процесі обміну інформацією між суб'єктами спілкування); *інтерактивну* (обмін діями); *перцептивну* (реалізовується у процесі сприйняття колегами по спілкуванню один одного і встановлення на цій основі взаєморозуміння).

**Комунікативна функція** характеризує здатність суб'єкта спілкування виділяти головне і здійснювати спілкування в широкому діапазоні джерел інформації. Комунікабельність – це необхідна риса працівника правоохоронних органів, характеристика його професійної сторони, вміння розуміти інформацію, цілеспрямовано використовувати її для підтримання спілкування та вирішення практичних завдань доказування в кримінальному процесі.

**Інтерактивна функція** в криміналістичному аспекті характеризується ступенем взаємодії суб'єктів при організації та здійсненні спільної діяльності у процесі спілкування. При цьому така взаємодія може приймати форми співдружності, конкуренції та конфлікту.

**Перцептивна функція** характеризує і підкреслює роль психологічної сторони суб'єкта спілкування, його здатність розуміти інших учасників спілкування. Роль перцептивної функції в психології знаходить свій прояв у специфічних прийомах: ідентифікації, стереотипізації, рефлексії та зворотному зв'язку. Ці прийоми не позбавлені значення й у криміналістичній тактиці (О. Ратінов, В. Коновалова, О. Дулов та ін.).

Функції спілкування детерміновані його сутністю, метою діяльності суб'єктів, спрямованою на задоволення життєвих чи професійних потреб.

Спілкування завжди підкорено практичній реалізації уявної моделі якоїсь взаємодії як засобу досягнення мети. Одержання нової інформації як переходу суб'єкта від незнання до знання є однією з головних функцій спілкування. Поряд з метою функціональну роль відіграє тип спілкування. У зв'язку з цим прийнято розрізняти *безпосереднє* і *опосередковане* спілкування, *ділове* і *емоційне*, *короткочасне* і *тривале*, *індивідуальне* і *групове*, *закінчене* і *незакінчене* тощо.

Важливим інструментом спілкування є *зворотний зв'язок* – це інформаційно-комунікативний прийом, сутність якого полягає в безперервному одержанні адресатом інформації про те, який вплив він справив на партнера, з яким спілкувався, та прийнятті рішень щодо коректування стратегії спілкування. Таким чином, функції спілкування дають змогу цілеспрямовано реалізувати пізнавально-перетворюючу діяльність слідчого, зробити її більш планомірною, організованою та ефективною. Мова є провідним, спеціально людським засобом спілкування, який дозволяє кожній людині в процесі онтогенезу засвоювати соціальний опит, вироблені соціумом норми правової поведінки, розвивати свій інтелект, здійснювати самовираження своїх життєвих

переконань, світогляд, організувати контакти з іншими людьми, проникати в їхній суб'єктивний світ.

Мовлення є засобом емоційного впливу, який стимулює або гальмує дію певного члена групи. Емоційно-позитивний вплив (заохочення) та емоційно-негативний вплив (покарання) регулюють спільні дії партнерів. Це сприяє кращому розумінню ситуативних цілей, що поліпшує ефективність групової діяльності. За допомогою мови не просто «рухається інформація», але учасники комунікації, особливим способом впливаючи один на одного, орієнтують один одного в предметі обговорення й прагнуть тим самим досягти певної зміни поведінки. Існують два види завдання в орієнтуванні партнера по спілкуванню, які А.А. Леонтьєв пропонує позначати як *особистісно-мовна* орієнтація і *соціально-мовна* орієнтація, що відбиває не стільки розходження адресатів повідомлення, скільки переважну тематику, зміст комунікації. Сам же вплив може бути зрозумілим по-різному: воно може носити характер *маніпуляції* іншою людиною, тобто прямого нав'язування йому якоїсь позиції, а може сприяти *актуалізації* партнера, тобто розкриттю в ньому і ним самим якихось нових можливостей.

Спілкування включає також певні способи комунікативної дії індивідів один на одного. Виділяють такі способи дії: *зараження*, *навіювання*, *переконання*, *наслідування*.

*Зараження* – особливий спосіб дії, що певним чином інтегрує великі маси людей, особливо у зв'язку з виникненням таких явищ, як масові заворушення, релігійний екстаз, масові психози і т.д. У загальному вигляді зараження можна визначити як несвідому, мимовільну схильність індивіда до певних психічних станів. Вона виявляється через передачу певного емоційного стану. Оскільки цей стан виникає у масі людей, діє механізм багатократного взаємного посилення емоційних дій людей, що спілкуються.

*Навіювання* – це спосіб комунікативної дії, розрахований на некритичне сприйняття повідомлень, у яких щось затверджується або заперечується без доказів. Навіювання ґрунтується на впевненості, яка сформувалася без логічних доказів, і переноситься або, точніше, автоматично розповсюджується від індивіда до індивіда, від колективу до особи і навпаки. Мимоволі піддаючись переконуючій дії, людина починає діяти не усвідомлено.

*Переконання* – це дія на свідомість, відчуття і волю людей за допомогою спілкування, роз'яснення і доказу правильності того або іншого положення, погляду, вчинку або їх неприпустимості з метою зміни існуючих поглядів, установок, позицій.

На особливу увагу заслуговує *невербальна комунікація* – це обмін інформацією по засобам дій, які виражають емоційний стан (міміка і пантоміміка), жести (поклін, привітання та інше), використання предметів, які мають сигнальне значення: знаки дорожнього руху, формений одяг, знаки відмінності, нагороди тощо. Засоби невербальної комунікації значно розширюють можливості спілкування, часто дуже виразні і лаконічні. І формальні, і неформальні (вчасності, асоціальні групи) прагнуть знайти

символіку, зрозумілу тільки для посвячених: покрою одягу, татуювання, зачіска і інше. Невербальне спілкування відбувається, як правило, не усвідомлено, мимовільно. Хоча люди певним чином контролюють своє мовлення, можна шляхом аналізу міміки, жестів інтонації оцінити правильність, щирість мовної інформації. Для розуміння невербальних елементів спілкування необхідне, як правило, спеціальне навчання. Невербальні засоби передання інформації людиною освоює раніше, ніж вербальні. Немовля починає розрізняти емоційні стани матері, реагує на інтонацію голосу, вираз обличчя, жести, дотики. У дорослих при контактах з незнайомими перше враження виникає саме завдяки засобам невербального спілкування (візуальний контакт, експресія, емпатія – здатність до співпереживання). Аналіз засобів невербальної комунікації дає змогу виявити такий аспект комунікативного процесу, як наміри його учасників. Вони справляють суттєвий вплив на характер міжособистісних стосунків.

Інтерпретація емоцій пов'язана з подвійною природою міміки. З одного боку, міміка зумовлена природженими факторами відображення універсальних емоцій на обличчі таких, як: *жах, радість, біль, туга, гнів, погрози, задоволення*. Вони зрозумілі людям різних культур. З іншого – міміка залежить від особливостей певної соціальної культури, конкретних норм, еталонів. Національні, етнічні, культурні стандарти відбиваються на мімічних реакціях, зумовлюють певну форму їх протікання. Жестикуляція є виразними рухами частин тіла людини: *рук, ніг, голови, пальців рук* тощо, які виражають психічний стан або смисловий зміст предмета спілкування.

*Паралінгвістика* – це система вокалізації, тобто якості голосу, його діапазон, тональність. Ці характеристики голосу сприяють вираженню *емоційного стану* комунікатора (гнів супроводжується збільшенням сили й висоти голосу; сум, навпроти, – спадом сили, висоти, дзвінкості голосу), а також деяких характеристик його особистості (енергійності, рішучості або непевності). Тембр голосу часто асоціюється із симпатичністю, освіченістю людини.

*Екстралінгвістика* – включення в мову пауз, інших вкраплень, наприклад, плачу, сміху, сам темп мови. Паузи, наприклад, підкреслюють особливу значущість пропонованого тексту. Прояв цих знакових систем важко піддається контролю, тому допускають різні інтерпретації, зокрема, у випадку неузгодженості названих механізмів зі звучною мовою, що використовується при дослідженнях неправди.

*Організація простору й часу комунікативного процесу* несе значне навантаження як компонент комунікативної ситуації. Так, наприклад, прихід вчасно до початку дипломатичних переговорів символізує ввічливість стосовно співрозмовника, навпроти, запізнення витлумачується як прояв неповаги.

*Проксеміка* як спеціальний напрямок, що займається нормами просторової й тимчасової організації спілкування. Засновник проксеміки Е. Хол, що називає її «просторовою психологією».



*Міжособистісний простір* – дистанція, яка не усвідомлено встановлюється в процесі безпосереднього спілкування між людьми. Чим чистіші стосунки між людьми, тим менша просторова дистанція між ними в процесі спілкування. Ця дистанція залежить від національних еталонів поведінки, соціального статусу, віку, психологічних особливостей. Надто близька, як і віддалена, дистанція негативно відбивається на ефекті спілкування. Найближче спілкуються близькі, знайомі, родичі. Збільшення міжособистісного простору може викликати неприємні почуття. Зацікавлені один в одному співрозмовники зменшують дистанцію спілкування, психічно тривожні намагаються збільшити відстань. Останнім часом у психологічних дослідженнях звертається увага на комунікативне значення дистанції між суб'єктами спілкування і залежність ефективності спілкування від розміщення партнерів. Виділяють чотири дистанції між суб'єктами спілкування: інтимну (від 0 до 0,5 м); особисту (0,5-1,5 м); соціальну (1,5-3 м); публічну (3 м та більше).

Наступна специфічна знакова система, використовувана в комунікативному процесі, – це *«контакт очей»*, або *візуальне спілкування*. Найінформативніший елемент зовнішнього вигляду людини – обличчя. Тому візуальний контакт є надзвичайно важливим у невербальному спілкуванні. Фіксація погляду на іншому означає не тільки зацікавленість, а й зосередженість, але пильний тривалий погляд на людину викликає в неї відчуття збентеженості й може сприйматися як ознака ворожості. Взаємний візуальний контакт легше підтримувати, обговорюючи приємні питання. З того, як люди дивляться один на одного, можна з'ясувати, які між ними стосунки. Ми схильні довше дивитися на тих, ким захоплюємося, уникаємо погляду в ситуації суперництва. Підтримання візуального контакту допомагає партнеру відчутти ставлення до нього співрозмовника. Посмішка означає позитивне ставлення до іншої людини, сльози є універсальною ознакою скорботи, однак форма вияву цих реакцій залежить від національних, соціокультурних особливостей. Найбільш експресивними є губи людини та її брови. Рухи м'язів у нижній частині обличчя.

Набір жестів, котрі застосовує людина у спілкуванні, дуже різноманітний. Загальні з них такі:

1) комунікативні жести – заміняють мовлення у спілкуванні й можуть уживатися самостійно: привітання та прощання; погрози, привертання уваги, запрошення, заборони; стверджувальні, заперечувальні, подячні; брутальні й дратівливі.

2) підкреслюючі жести – супроводжують мовлення людини й посилюють мовний контекст;

3) модальні жести – виразні рухи, що означають оцінку, ставлення до ситуації. До них належать жести невпевненості, страждання, роздумів, зосередженості, розпачу, відрази, здивування, незадоволення тощо.

У мовленнєвій діяльності слід розрізняти мовну і мовленнєву компетенції, а в мовленнєвій компетенції – лексичну, фонетичну, граматичну, діалонологічну та комунікативну.

Мовленнєва компетенція – це вміння адекватно й доречно практично користуватися мовою в конкретних ситуаціях (висловлювати свої думки, бажання, наміри, прохання тощо), використовувати для цього як мовні, так і позамовні (міміка, жести, рухи) та інтонаційні засоби виразності мовлення.

Комунікативна компетенція – комплексне застосування мовних і немовних засобів з метою комунікації, спілкування в конкретних соціально-побутових ситуаціях, уміння орієнтуватися в ситуації спілкування, ініціативність спілкування.

У науковій літературі багато уваги приділяється ключовим, так званим соціальним компетенціям молодшої людини. Викликають інтерес питання, пов'язані з мовною компетенцією.

Усі компетенції, на які орієнтується вивчення української мови, тісно взаємопов'язані. Скажімо, соціокультурні є основою для вироблення творчих мовленнєвих умінь, зокрема текстотворчих. Адже якщо в магістра немає ніяких почуттів, бідний внутрішній світ, духовний світогляд, то він не має про що говорити, у нього немає потреби займатися творчою мовленнєвою діяльністю. Діяльнісні компетенції (аналітичні, прогнозувальні, синтетичні та інші) є опорою для розвитку комунікативних, мовленнєвих (загальномовленнєвих, компетенцій продуктивної мовленнєвої діяльності, компетенцій рецептивної мовленнєвої діяльності) і власне мовних. Оскільки мова – засіб формування думки, то на цьому ґрунтується зв'язок власне мовних компетенцій з діяльнісними тощо.

Потрібно зазначити, предметні компетенції, з одного боку, є орієнтувальною основою навчальної діяльності, бо проектуються як очікувані результати, а з іншого – продуктом процесу інтеріоризації змісту мовної освіти.

З огляду на сказане доцільно виділити три групи власне предметних компетенцій, кожна з яких має свої різновиди. Розглянемо основні різновиди, урахувавши соціальні запити і потреби передусім українського суспільства.

#### **Власне мовні компетенції:**

- знання базових мовознавчих понять, основних відомостей з різних розділів мовознавства, передбачених програмою з української мови за професійним спрямуванням;
  - базові лексичні, граматичні, стилістичні, орфоепічні, правописні вміння;
  - внутрішня потреба вивчати українську мову (як рідну, державну);
  - розуміння зображувально-виражальних можливостей рідної (української) мови;
  - уміння внутрішньо проникати в смисл дидактичного тексту;
  - уміння здійснювати різні види мовного розбору;
  - лінгвосоціокультурні компетенції (інтеграція знань лінгвістичної і соціокультурної змістової ліній курсу української мови, серед них знання правил мовленнєвого етикету українців, виразів народної мудрості);

- досвід самостійної предметної діяльності – навчально-пізнавальної, аналітичної, синтетичної та ін.

#### **Мовленнєві компетенції:**

- знання базових мовленнєвознавчих понять;
- здатність адекватно сприймати, розуміти, оцінювати і відтворювати почуте чи прочитане;
- здатність до мовленнєвої творчості;
- здатність планувати, готувати майбутнє висловлювання в різних жанрах за інтерактивними і трансактивними схемами, виступати з повідомленням;
- здатність реалізовувати задум у процесі мовленнєвої діяльності;
- здатність до асоціативної мовленнєво-мислительної діяльності;
- уміння аудіювання, читання, говоріння, письма;
- гнучке вміння використовувати засоби рідної (української) мови залежно від типу, стилю мовлення;
- навички красномовства;
- уміння редагувати власне та чуже мовлення;
- здатність до контролю, самоконтролю результатів мовленнєвої діяльності.

#### **Комунікативні компетенції:**

- уміння доцільно використовувати засоби рідної (української) мови в практиці живого спілкування;
- уміння наводити переконливі аргументи в процесі розмови;
- здатність орієнтуватися в ситуації спілкування, комунікативно виправдано добирати вербальні і невербальні засоби і способи для оформлення думок, почуттів у різних сферах спілкування;
- уміння встановлювати і підтримувати контакт із співрозмовником, змінювати стратегію, мовленнєву поведінку залежно від комунікативної ситуації;
- досвід особистої відповідальності за власну комунікативну поведінку, вимогливість до свого мовлення.

Таким чином, мовну компетенцію можна розглядати, як загальне комплексне поняття, що свідчить про рівень навчальних досягнень з мови та мовленнєвого розвитку магістра; у вужчому тлумаченні, як одну з її складових (різновид навчально-предметної компетенції з української мови), тобто власне мовну, пов'язану із засвоєнням лінгвістичної змістової лінії курсу української мови.

Змістом стратегічної компетенції є оволодіння *навчальними та комунікативними стратегіями*.

Процес оволодіння *комунікативними стратегіями*, які реалізуються на етапі комунікативної діяльності, мається на увазі безпосереднього спілкування, переробки інформації.

*Принципами стратегій* є добре сплановані дії, баланс ресурсів комунікації, активізація навичок і вмінь для задоволення комунікативних потреб, успішне виконання поставленого завдання у найбільш зрозумілій або

економний спосіб, залежно від конкретної мети, спостереження за отриманими результатами й усвідомлення потреби в поправці. Стратегії мобілізують і збалансовують ресурси магістра, активізуючи його навички й уміння для успішного здійснення комунікативного акту відповідно до поставленої мети за оптимальний час. При цьому стратегії не замінюють практики слухання, а наповнюють процес комунікації, роблять його ефективнішим, допомагають розуміти інформацію та правильно реагувати на неї.

Існує багато визначень терміну «стратегічна компетенція». «Ядром» стратегічної компетенції у процесі оволодіння рідним мовленням ряд науковців визначають *компенсаторні стратегії*. У методичній літературі часто ототожнюються стратегічна та компенсаторна компетенції, які трактуються як можливість компенсувати в процесі спілкування недостатні знання мови, а також мовленнєвий та соціальний досвід спілкування.

*Комунікативні стратегії* використовуються в процесі комунікації для вирішення проблем, які з'являються в процесі спілкування. Користувач мовою, усвідомлюючи очевидність проблеми, будує розумовий план її вирішення. Відповідно, аудитивна діяльність передбачає використання комунікативних стратегій в аудіюванні, які забезпечують суттєвий зв'язок з іншими компетенціями (природними чи набутими), якими оволодіває магістр.

У Загальноєвропейських рекомендаціях з мовної освіти визначено чотири когнітивні принципи: *Планування, Виконання, Контролю, Корекції*, які розглядаються як застосування комунікативних *стратегій реценції*.

Спираючись на дослідження науковців, які зазначають більше п'ятдесяти комунікативних стратегій в аудіюванні, та, беручи за основу когнітивні принципи застосування комунікативних стратегій та опис комунікативних стратегій рецепції в Загальноєвропейських рекомендаціях з мовної освіти, нами визначено чотири групи комунікативних стратегій в аудіюванні: *ідентифікації, виконання, перевірки, корекції*.

Ураховуючи наведений вище перелік аудитивних навичок і вмінь та спираючись на результати дослідження комунікативного розвитку магістра та на класифікацію комунікативних стратегій Д. Н'юнана, яка не є остаточною і вичерпною для нашого дослідження, визначимо доцільність поділу комунікативних стратегій таким чином: *короткострокові* та *довгострокові* стратегії.

## **ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО ПИТАННЯ**

Професійне спілкування виконує комунікативну, інтерактивну, перцептивну функції. Також велику роль відіграє тип спілкування (*безпосереднє* і *опосередковане* спілкування, *ділове* і *емоційне*, *короткочасне* і *тривале*, *індивідуальне* і *групове*, *закінчене* і *незакінчене*). Спілкування включає також певні способи комунікативної дії індивідів один на одного. Виділяють такі способи дії: *зараження, навіювання, переконання, наслідування*. Не менш важливим є і невербальне спілкування, яке доповнює усний текст додатковою інформацією.

У мовленнєвій діяльності слід розрізняти мовну і мовленнєву компетенції, а в мовленнєвій компетенції – лексичну, фонетичну, граматичну, діалонологічну та комунікативну.

Усі ці елементи спілкування складають навчальні та комунікативні стратегії.

## II. ФОРМИ УСНОГО МОВЛЕННЯ

### (діалог, монолог і полілог)

Передавання інформації (ділової, керівної, особистої) здійснюється за допомогою знакових систем. В міжособистісному спілкуванні, відповідно до виду використовуваних знаків, має місце вербальне та невербальне спілкування.

Комунікативна взаємодія людей відбувається переважно у вербальній (словесній) формі – у 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. Вербальна комунікація може бути спрямована на окрему людину, певну групу (чи навіть не мати конкретного адресата), але в будь-якому разі вона має діалоговий характер і являє собою постійні комунікативні акти.

*Вербальна комунікація* – це використання людьми звукової і письмової мови, за допомогою якої можлива найбільш повна передача семантичної інформації – смислу повідомлень. За допомогою мови здійснюються кодування й декодування інформації: комунікатор у процесі говоріння кодує, а реципієнт у процесі слухання декодує інформацію. Способом кодування інформації за допомогою мови є *текст*. З погляду відносини до тексту можна виділити два процеси: «говоріння» й «слухання» (терміни введені І. О. Зимовою як позначення психологічних компонентів вербальної комунікації). Однак взаєморозуміння партнерів досягається тільки за умов, що вони приблизно однаково оцінюють ситуацію спілкування і використовують один вербальний код (словник). У процесі діалогу одна людина – комунікатор – буде повідомлення (доповідь), кодуючи семантичну інформацію за допомогою мовних знаків, а людина (група), яка отримує повідомлення, декодує його, вилучаючи певний смисл. Точність розуміння слухаючого змісту висловлення може стати очевидною для комунікатора лише тоді, коли відбудеться зміна «комунікативних ролей», тобто коли реципієнт перетвориться в комунікатора й своїм висловленням повідомляє про те, як він розкрив зміст прийнятої інформації. Діалог, або діалогічна мова, як специфічний вид розмови є послідовною зміною комунікативних ролей, у ході якої виявляється зміст мовного повідомлення, тобто відбувається те явище, що було позначено як збагачення та розвиток інформації.

*Акт вербальної комунікації* – це діалог, що складається з промовляння та слухання. Вміння промовляти є давнім предметом такої науки, як риторика і

викладається в спеціальній дисципліні – ораторське мистецтво. Достатніми навиками слухати володіють небагато людей. Слухання – активний процес, що вимагає уваги. Але уточнюючи, оцінюючи чи аналізуючи інформацію під час діалогу, людина більше уваги приділяє своїм справам, ніж тому, що їй говорять. Особливо це виявляється в ситуаціях конфліктного спілкування.

У вищій школі навчають двох видів монологічного мовлення: *підготовленого* та *непідготовленого*. *Підготовлене мовлення* – це висловлювання, елементи якого попередньо відпрацьовуються, автоматизуються у понадфразових єдностях, а потім репродукуються у формі повідомлення, розповіді, інформації. *Непідготовлене мовлення* – це такий рівень володіння мовою, на якому мовець може без підготовки, без опори на попередньо задані мовні одиниці, без спонукання та допомоги з боку викладача використати засвоєний раніше мовний та мовленнєвий матеріал в комбінаціях та ситуаціях, які не мали місця в попередніх видах роботи на занятті. Таке мовлення називається спонтанним.

Монологічне мовлення характеризується певними психологічними та лінгвістичними особливостями, які слід врахувати у процесі його навчання.

З погляду психології, монологічне мовлення характеризується такими рисами:

1) відносно безперервний спосіб мовлення – монологічне висловлювання не обмежується однією фразою, а являє собою понадфразову єдність, яка триває протягом певного часу, не перериваючись, завдяки чому досягається завершеність думки;

2) послідовність і логічність – ці якості мовлення реалізуються в розвитку ідеї основної фрази шляхом уточнення думки, доповнення до неї, пояснення, обґрунтування тощо;

3) комунікативна спрямованість – мовленнєві одиниці, які використовуються у вправах, завжди співвідносяться з ситуацією спілкування.

Щодо комунікативних особливостей, то монологічне мовлення виконує такі функції:

1) інформативну – повідомлення інформації про предмети чи події навколишнього середовища, опис дій, явищ, стану;

2) впливову – спонукання до дії чи попередження небажаної дії, переконання щодо справедливості чи несправедливості тих чи інших поглядів, думок, переконань, дій;

3) експресивну – використання мовленнєвого спілкування для опису стану, в якому знаходиться той, хто говорить, для зняття емоційної напруженості.

Залежно від комунікативної функції монологічного мовлення розрізняють кілька типів висловлювань. До них належать *повідомлення*, *опис*, *розповідь*. Повідомлення характеризується хронологічною послідовністю, опис – фактологічною, а розповідь – сюжетно-фабульною. Такий характер мовлення вимагає від магістрів адекватних умінь: правильно скласти одну завершену фразу; комбінувати різноструктурні фрази; розширювати, доповнювати вже

засвоєні мовленнєві зразки згідно з цілями та умовами спілкування; вільно викладати свої думки; обговорювати факти, події; розкривати причинно-наслідкові зв'язки подій та явищ.

Монологічне мовлення можна розвивати за допомогою вправ з опорою на питання: 1) вправи на з'єднання чи роз'єднання речень; 2) запам'ятовування фраз та їх трансформацію; 3) розширення чи заміна речень; 4) повідомлення описового характеру; 5) оцінка матеріалу, який прочитано чи прослухано, а також і без опори на питання: складання логічно-синтаксичної схеми послідовності фраз; опора на ситуацію; з опорою на текст або наочність.

Таким чином, слід зазначити, що навчання монологічному іншомовному мовленню є складним процесом, який поряд із засвоєнням граматичного та лексичного матеріалу потребує також розвитку ситуативного та творчого мислення магістрів.

### **ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО ПИТАННЯ**

Комунікативна взаємодія людей відбувається переважно у вербальній (словесній) формі – у процесі мовного спілкування (монолог, діалог, полілог). У вищій школі навчають переважно двох видів монологічного мовлення: *підготовленого* та *непідготовленого*. Монологічне мовлення характеризується певними психологічними та лінгвістичними особливостями, які слід врахувати у процесі його навчання.

Залежно від комунікативної функції монологічного мовлення розрізняють кілька типів висловлювань. До них належать *повідомлення, опис, розповідь*.

### **ІІІ. КРИТЕРІЇ ВИОКРЕМЛЕННЯ ФОРМ В УСНОМУ ФАХОВОМУ СПІЛКУВАННІ**

При всякому розгляді людської комунікації з погляду теорії інформації фіксується лише формальна сторона справи: як інформація *передається*, у той час як в умовах людського спілкування інформація не тільки передається, але й *формується, уточнюється, розвивається*.

Комунікативна сторона спілкування охоплює процеси формування, передання та прийому інформації. Реалізація цієї сторони спілкування має кілька рівнів. На першому здійснюється вирівнювання розбіжностей у вихідній інформованості людей, що вступають у психологічний контакт. Другий рівень: передання інформації та прийняття рішень. Він реалізує цілі інформування, навчання та інше. Третій рівень пов'язаний із прагненням людини зрозуміти інших. Спілкування тут спрямоване на формування оцінок досягнутих результатів (узгодження, неузгодження, порівняння поглядів тощо). За допомогою спілкування люди передають один одному різні відомості, накази, діляться своїми ідеями, планами. На відмінну від технічних систем, в системах «людина-людина» інформація не тільки передається, але і піддається кількісним і якісним змінам, приймається і інтерпретується різними людьми по різному, згідно з їхньою мотивацією, досвідом, рівнем інтелектуального і правового розвитку і іншими властивостями їх психіки. При цьому:

відбувається оцінка отриманої інформації, так як вона завжди отримує якусь конкретну особистісну значущість і зміст; у процесі спілкування партнери завжди намагаються вплинути один на одного, тобто обмін інформацією завжди передбачає вплив на поведінку партнера. Ефективність комунікації зазвичай визначається саме тим, на скільки вийшов такий вплив, а це означає можливість зміни самого типу відносин між учасниками комунікації.

Комунікативна сторона спілкування тісно пов'язана з обміном інформацією, проте не може бути вичерпно розкрита з точки зору інформаційної теорії.

*Спілкування* – це не тільки прийом та передання інформації, а й стосунки принаймні двох осіб, де кожна є активним суб'єктом взаємодії. Крім обміну інформацією, відбувається орієнтування на іншого, тобто аналізуються мотиви, мета, установки об'єкта інформації (іншого суб'єкта). В акті міжособистісної комунікації важливу роль відіграють значущість інформації, прагнення сприйняти її загальний зміст. Ще одна особливість комунікативного процесу полягає в тому, що завдяки знаковій системі партнери по спілкуванню впливають один на одного. При цьому ефективність комунікації залежить від міри цього впливу, тобто йдеться про зміну типу відносин, що склалися між комунікаторами.

Е. Аронсон вважає, що поширення інформації в суспільстві відбувається через своєрідний фільтр «довіри» й «недовіри». Цей фільтр діє так, що абсолютно щира інформація може виявитися неприйнятною, а помилкова – прийнятною. Психологічно надто важливо з'ясувати, при яких обставинах той або інший канал інформації може бути блокований цим фільтром, а також виявити засоби, що допомагають прийняттю інформації й послабляють дії фільтрів. Сукупність цих засобів називається *фасцинацією*, що включає в себе різні супутні засоби, які виконують роль супровідника інформації та створюють деяке додаткове тло, на якому основна інформація виграє, оскільки тло частково переборює фільтр недовіри. Прикладом фасцинації може бути *музичний, просторовий* або *колірний* її супровід.

Сама по собі інформація, що виходить від комунікатора, може бути двох типів: *спонукальна* й *та, що констатує*. Спонукальна інформація виражається в наказі, раді, проханні. Вона розрахована на те, щоб стимулювати якусь дію. Стимуляція, у свою чергу, може бути різною. Насамперед, це може бути *активізація*, тобто спонукання до дії в заданому напрямку. Далі, це може бути *інтердикція*, тобто спонукання, що не допускає, навпаки, певних дій, заборона небажаних видів діяльності. Нарешті, це може бути *дестабілізація* – неузгодженість або порушення деяких автономних форм поведінки або діяльності. Інформація, що констатує, виступає у формі повідомлення, вона має місце в різних освітніх системах і не припускає безпосередньої зміни поведінки, хоча побічно сприяє цьому. Сам характер повідомлення може бути різним: міра об'єктивності може варіювати від нарочито «байдужного» тону викладу до включення в текст повідомлення досить явних елементів переконання.



## ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО ПИТАННЯ

Інформація передається, формується, уточнюється, розвивається. Комунікативна сторона спілкування охоплює процеси формування, передання та прийому інформації. Сама по собі інформація, що виходить від комунікатора, може бути двох типів: *спонукальна* й та, що *констатує*.

## ВИСНОВКИ З ТЕМИ

Отже, можна підвести наступні підсумки:

1. Професійне спілкування виконує комунікативну, інтерактивну, перцептивну функції. Також велику роль відіграє тип спілкування (*безпосереднє* і *опосередковане* спілкування, *ділове* і *емоційне*, *короткочасне* і *тривале*, *індивідуальне* і *групове*, *закінчене* і *незакінчене*). Спілкування включає також певні способи комунікативної дії індивідів один на одного. Виділяють такі способи дії: *зараження*, *навіювання*, *переконання*, *наслідування*. Не менш важливим є і невербальне спілкування, яке доповнює усний текст додатковою інформацією.

2. У мовленнєвій діяльності слід розрізняти мовну і мовленнєву компетенції, а в мовленнєвій компетенції – лексичну, фонетичну, граматичну, діалогічну та комунікативну.

3. Усі ці елементи спілкування складають навчальні та комунікативні стратегії.

4. Комунікативна взаємодія людей відбувається переважно у вербальній (словесній) формі – у процесі мовного спілкування (монолог, діалог, полілог). У вищій школі навчають переважно двох видів монологічного мовлення: *підготовленого* та *непідготовленого*. Монологічне мовлення характеризується певними психологічними та лінгвістичними особливостями, які слід врахувати у процесі його навчання.

5. Залежно від комунікативної функції монологічного мовлення розрізняють кілька типів висловлювань. До них належать *повідомлення*, *опис*, *розповідь*.

6. Інформація передається, формується, уточнюється, розвивається. Комунікативна сторона спілкування охоплює процеси формування, передання та прийому інформації. Сама по собі інформація, що виходить від комунікатора, може бути двох типів: *спонукальна* й та, що *констатує*.

## МЕТОДИЧНІ ПОРАДИ ДО ВИВЧЕННЯ ТЕМИ:

**Конспект** – це найбільш ефективна форма запису прочитаного (почутого).

**Конспектування при слуханні.** Один і той же зміст при конспектуванні фіксується у свідомості чотири рази: при прослуховуванні, при виділенні головної думки, при пошуці для неї узагальнюючої фрази, при записі цієї фрази. При грамотному конспектуванні почутого потрібно спочатку прослухати відповідний смисловий фрагмент лекції (комплекс фраз, які

поєднані загальною думкою), потім відключити фокусну увагу від прослуховування, усвідомити, узагальнити прослухане. Коли у свідомості «побудується» скорочене формулювання прослуханого фрагменту, переключити увагу на його запис (швидкість мови лектора – 125 слів у хвилину).

Конспект може мати *складну структуру* та включати у себе всі види запису прочитаного. При немеханічному (раціональному) конспектуванні лекції частіше записують план лекції, основні тези, докази, приклади, міркування лектора. При конспектуванні першоджерел здебільшого комбінують план, тези, нотатки. Якість конспекту визначається не кількістю сторінок, а вмінням визначити та зафіксувати те основне, що хотів донести лектор.

Конспекти бувають 3-х видів: *текстуальний* (у тексті відшукується конкретно той матеріал, який вивчається; конспект має бути стислим та детальним; зберігається логіка та структура тексту, що вивчається), *вільний* (вид конспекту потребує вміння висловлювати думки своїми словами; випускається все другорядне; необхідне запобігання оформлення його суцільним текстом одного кольору; структурування конспекту, вживання різних розмірів літер, записи декількома кольорами сприяють легкому відновленню написаного у пам'яті), тематичний (треба складати спеціальний план для вивчення певного теоретичного матеріалу; попереднє (візуальне, побіжне) ознайомлення з літературою; за основу тематичного конспекту можна взяти одне, основне, першоджерело, а виписками з інших доповнити його; текст конспекту оформляється довільно; на відміну від тез, крім основних положень конспект містить і фактичний матеріал).

При конспектуванні слід враховувати, що будь-який текст або усне повідомлення має **головну** інформацію (визначення понять, формулювання законів, цитати, теоретичні принципи тощо); **другорядну** (теоретична аргументація, фактичні обґрунтування, опис методів та процедур, характеристика окремих явищ, факти, приклади, деталі тощо); **допоміжну** (методичні поради, питання для самоперевірки, нагадування про вивчене раніше). Головну інформацію слід записувати повністю, без скорочень, другорядну переробляти, узагальнити та скоротити (у вигляді схем, тез, висновків, результатів).

## **ТЕМА 5. ПАРТНЕРСЬКЕ СПІЛКУВАННЯ (2 години)**

### **ПЛАН ЛЕКЦІЇ:**

1. Визначення рівня інтелектуального потенціалу правоохоронця через його вміння творчо мислити і втілювати свої задуми у життя.
2. Сенситивність як здібність людини прогнозувати почуття, думки та поведінку іншої людини.
3. Психогімнастичні та психолінгвістичні вправи для визначення рівня відкритості, відвертості, довіри, емоційної свободи, згуртованості.

### **РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:**

1. Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. – Донецьк, 2004.
2. Крашеніннікова Т.В., Поповський А.М., Руколянська Н.В. Українська мова (за професійним спрямуванням): Навчальний посібник. Модульний курс. – Дніпропетровськ: Середняк Т.К., 2015. – 330 с.
3. Словник-довідник труднощів української мови. – К., 1992.
4. Токарська А.С., Кочан І.М. Українська мова фахового спрямування для юристів. Підручник. – К., 2008.
5. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: Навчальний посібник. – 6-те вид. – К., 2008.
6. Юридичний словник-довідник /За ред. академіка НАН України Ю. С. Шемшученка. – К., 1996.

### **МЕТА ЛЕКЦІЇ:**

Ознайомити магістрів зі специфікою партнерського спілкування у діяльності правоохоронця.

### **ВСТУП**

На високі темпи інноваційного розвитку і високі конкуренті професійні позиції правоохоронця в сучасних умовах можуть розраховувати лише установи з достатнім рівнем інноваційного потенціалу, одним з основним елементів якого є інтелектуальний потенціал, суть якого полягає в єднанні та синтезі інтелектуальних компонентів людської діяльності, які надають їй творчого інноваційного характеру, що дозволяє виходити за межі напрацьованих автоматичних дій. Передумовою стратегічного управління інноваційним потенціалом підприємства є оцінка рівня його складових, на основі результатів якої можна формувати управлінські рішення щодо посилення складових потенціалу та підвищення результативності їх використання. Існуючі наукові підходи до оцінки рівня інтелектуального потенціалу не дозволяють оптимізувати окремі його показники.

## **I. ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ПРАВООХОРОНЦЯ ЧЕРЕЗ ЙОГО ВМІННЯ ТВОРЧО МИСЛИТИ І ВТІЛЮВАТИ СВОЇ ЗАДУМИ У ЖИТТЯ**

Обґрунтоване ухвалення рішення щодо управління інтелектуальним потенціалом має базуватися на результатах оцінки окремих його складових, що дозволяє виявляти та ліквідувати його вузькі місця. На наш погляд, у цьому сенсі найбільш слушним теоретико-методичним підходом до оцінки рівня інтелектуального потенціалу є підхід С.М. Ілляшенка, у якому рівень інтелектуального потенціалу залежить від наближення одних показників до максимально можливих, а інших – до мінімально можливих залежно від того, до їхньої мінімізації чи максимізації слід прагнути. Відповідно до цього методичного підходу рівень інтелектуального потенціалу правоохоронця характеризується різними коефіцієнтами (або відповідними показниками у %), основними з яких є такі:

- плинність працівників високої кваліфікації розраховується як відношення кількості працівників такої категорії, які звільнилися, до загальної їх кількості;
- питома наукових працівників визначається як відношення їх кількості до загальної кількості працюючих;
- показник винахідницької активності розраховується як відношення кількості винаходів до загальної кількості працюючих (чи до кількості наукових працівників, залежно від завдань дослідження);
- показник освітнього рівня визначається як відношення кількості осіб з вищою (спеціальною) освітою, що відповідає профілю діяльності підприємства, до загальної кількості працюючих. Проте досягнення мінімального чи максимального рівня цих показників пов'язане з відповідними витратами. Відповідно до закону зменшення віддачі, послідовне додавання додаткових одиниць змінного ресурсу до фіксованого ресурсу, з певного моменту призводить до зменшення доданого чи граничного продукту, отриманого у розрахунку на кожну додаткову одиницю змінного ресурсу.

### **ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО ПИТАННЯ**

Таким чином, нами удосконалено теоретико-методичний підхід до оцінки рівня інтелектуального потенціалу підприємства, що, на відміну від існуючих, базується на оптимальних (еталонних) значеннях показників і не потребує бази порівняння, запобігає штучному завищенню рівня потенціалу і, що найголовніше, неправильному визначенню стратегічних напрямів його розвитку та неефективному вкладенню коштів у його підвищення. Отримані результати дозволяють перейти до розроблення формалізованих процедур стратегічного управління інноваційним потенціалом правоохоронної системи.

## **II. СЕНСИТИВНІСТЬ ЯК ЗДІБНІСТЬ ЛЮДИНИ ПРОГНОЗУВАТИ ПОЧУТТЯ, ДУМКИ ТА ПОВЕДІНКУ ІНШОЇ ЛЮДИНИ**

Спілкування – це не тільки обмін інформацією, знаками, але і організація спільної діяльності. Воно завжди передбачає досягнення деяких результатів. Таким результатом звичайно є зміна поведінки і діяльності інших людей. Спілкування виступає як міжособистісна взаємодія, або інтеракція, як сукупність зв'язків і взаємовплив людей, які складаються в їх спільній діяльності. В ході спілкування його учасникам потрібно не тільки брати участь в комунікації, але і організувати обмін діями, спланувати взаємну діяльність, виробити форми і норми спільних дій. Інтерактивною стороною спілкування можна показати як послідовність реакцій людей на дії один одного. Ця сторона спілкування підкреслює аспекти, пов'язані з безпосередньою організацією спільної діяльності людей, їхньою взаємодією. Її найважливіша характеристика – спільне прийняття та реалізація рішення.

Психологічний зміст процесу обміну діями містить у собі три моменти: а) облік планів, «які дозріли у голові іншого», і зіставлення їх із власними; б) аналіз «внесків» кожного учасника взаємодії; в) осмислення міри включення у взаємодію кожного з партнерів.

Спостерігаючи за процесом спілкування, можна виділити цілий ряд причин або мотивів, які побуджують людину взаємодіяти з навколишніми. Частіше всього люди об'єднуються заради покращання, полегшення або підвищення ефективності діяльності. При цьому можуть складатися різні типи взаємодії. Одним із них є кооперація, тобто позначення організації спільної діяльності на основі взаємодопомоги людей, їх співпраці. В середині кооперації можуть виникати змагання, як такий вид взаємодії, який не носить антагоністичного характеру і навіть включає елементи взаємодопомоги. Наступний вид взаємодії співробітництво – партнери по взаємодії допомагають один одному, активно сприяють досягненню спільної мети. Далі - протиборство, яке полягає в тому, що партнери протидіють, заважають один одному в досягненні індивідуальної мети кожного. Можливо також односпрямоване сприяння, коли один з учасників взаємодії впливає на досягнення індивідуальної мети іншого, а другий ухиляється від взаємодії з ним.

Ще один вид взаємодії отримав назву «контрастна взаємодія», один з учасників намагається сприяти іншому, а другий активно йому протидіє. Інколи зустрічається компромісна взаємодія, коли партнери проявляють окремі елементи як взаємодії, так і протидії. Наступним видом є конкуренція, яка в тій чи іншій мірі ускладнює спільну діяльність. Проте конкуренцію не можна розглядати тільки як негативне явище, бо в певних умовах така взаємодія може виявляти стимулюючий ефект. В умовах конкуренції підвищується ймовірність виникнення конфліктних ситуацій. Для розуміння взаємодії в спілкуванні важливо не тільки розуміти ситуацію, але вміти співвідносити дії і ситуацію. Кожна дія – це і результат розуміння ситуації, і її розвиток в певному напрямку. При цьому очевидно, що одна і та ж ситуація може бути по-різному «прочитана» партнерами. Мало того, вони можуть бути правильними і неправильними, єдино можливими чи бути одним з можливих варіантів.

Кожна ситуація диктує свій стиль поведінки та дій. Розрізняють три основних стилі дій: ритуальний, маніпулятивний і гуманістичний.

**Ритуальний стиль** звичайно заданий деякою культурою. Його ціль – не змінити іншого в спілкуванні, а просто підтвердити свою присутність у даній культурі, у даній ситуації, заявити про свою компетентність в ній: наприклад, стиль вітань, питань, що задають при зустрічі, характер очікуваних відповідей.

Метою **маніпулятивного стилю** є намір управляти, навчати, впливати, нав'язувати свою позицію. Заради здійснення маніпуляції застосовується широке коло засобів, таких, як відволікання уваги, перехоплення ініціативи, «експлуатація» особистих якостей об'єкта маніпуляції. Широко відомий феномен «ноги-у-дверях», коли вплив на партнера оказується порціями: спочатку йому пропонується піти на невелику поступку, а потім непомітно підкорити його нав'язаній думці. Уміння протистояти маніпулятивному стилю залежить від цілого ряду факторів: досить високої самооцінки, твердості сформованих переконань, уміння протистояти чужій думці й т.п.

**Гуманістичний стиль** проявляється тоді, коли мета взаємодії – не зміна іншого, а зміна уявлень обох партнерів щодо об'єкта взаємодії. Особлива увага дослідженню цього стилю приділяється в гуманістичній психології, зокрема, у роботах К. Роджерса.

При використанні кожного стилю застосовуються різні прийоми самоподання – від прагнення сподобатися до залякування. Самим же головним для ефективної взаємодії залишається адекватне узгодження всіх трьох компонентів - позиції, ситуації й стилю.

Комунікативна компетентність – це система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації у визначеному колі ситуацій особистісної взаємодії. Компетентність у спілкуванні має безсумнівно інваріантні загальнолюдські характеристики, в той же час ці характеристики історично і культурно обумовлені.

Розвиток компетентного спілкування в сучасних умовах припускає ряд принципових напрямків його гармонізації. При цьому для практики розвитку комунікативної компетентності, важливо підкреслити такі види спілкування, як службово-ділове або рольове й інтимно-особистісне. Підстава для розходження є звичайно психологічна дистанція між партнерами, це «я – ти» контакт. Отут інша людина здобуває статус ближнього, а спілкування стає довірчим у глибокому змісті, оскільки мова йде про довіру партнерові собі, свого внутрішнього світу, а не тільки зовнішніх зведень.

Компетентність у спілкуванні припускає готовність і уміння будувати контакт на різній психологічній дистанції і відстороненої і близької. У цілому компетентність у спілкуванні звичайно зв'язана з оволодінням не якою-небудь одною позицією в якості найкращої, а з адекватним прилученням до їхнього спектра. Гнучкість в адекватній зміні психологічних позицій - один з істотних показників компетентного спілкування. Компетентність у всіх видах спілкування полягає в досягненні трьох рівнів адекватності партнерів - комунікативної, інтерактивної і перцептивної. Отже, можна говорити про різні

види компетентності в спілкуванні. Реалізація особистістю своєї суб'єктивності в спілкуванні зв'язана з наявністю в неї необхідного рівня комунікативної компетентності.

Комунікативна компетентність складається з таких здібностей: давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації, у якій має бути спілкуватися; психологічно програмувати процес спілкування, спираючись на своєрідність комунікативної ситуації; здійснювати соціально-психологічне керування процесами спілкування в комунікативній ситуації.

Прогноз формується в процесі аналізу комунікативної ситуації на рівні комунікативних установок. Комунікативна установка партнера - це своєрідна програма поведінки особистості в процесі спілкування. Рівень установки може прогнозуватися в ході виявлення: предметно-тематичних інтересів партнера, емоційно-оцінних відносин до різних подій, відношення до форми спілкування, включеності партнерів у систему комунікативної взаємодії. При такому підході до характеристики комунікативної компетентності доцільно розглянути спілкування як системно-інтегруючий процес, що має наступні складові:

*1. Комунікативно-діагностичну* (діагностика соціально-психологічної ситуації в умові майбутньої комунікативної діяльності, виявлення можливих соціальних, соціально-психологічних інших протиріч, з якими можливо має бути зіштовхнутися особистості в спілкуванні)

*2. Комунікативно-програмуюча* (підготовка програми спілкування, розробка текстів для спілкування, вибір стилеві, позиції і дистанції спілкування).

*3. Комунікативно-організаційну* (організація уваги партнерів по спілкуванню, стимулювання їхньої комунікативної активності і т.д.).

*4. Комунікативно-виконавську* (діагноз комунікативної ситуації, у якій розвертається спілкування особистості, прогноз розвитку цієї ситуації, здійснюваний по заздалегідь осмисленій індивідуальній програмі спілкування).

Комунікативно-виконавська майстерність особистості виявляється як дві взаємозалежних і все-таки щодо самостійні уміння знайти адекватну темі спілкування комунікативну структуру, що відповідає мети спілкування, і уміння реалізувати комунікативний задум безпосередньо в спілкуванні, тобто продемонструвати комунікативно-виконавську техніку спілкування. У комунікативно-виконавській майстерності особистості виявляються багато хто її навички і насамперед навички емоційно-психологічного саморегулювання як керування своєю психофізичною органікою, у результаті чого особистість досягає адекватної комунікативно-виконавської діяльності психологічного стану. Емоційно-психологічна саморегуляція створює настрій на спілкування у відповідних ситуаціях, емоційне налаштування на ситуацію спілкування, означає насамперед переклад повсякденних емоцій людини в тональність, що відповідає ситуації взаємодії.

Емоційно-психологічна саморегуляція здобуває характер цілісного і довершеного акта в єдності з перцептивними й експресивними навичками, що також складають необхідну частину комунікативно-виконавської майстерності. Вона виявляється в умінні гостро, активно реагувати на зміни обстановки

спілкування, перешикувати спілкування з урахуванням зміни емоційного налаштування партнерів. Психологічне самопочуття, емоційний настрій особистості прямо залежать від змісту і результативності спілкування.

Перцептивні навички особистості виявляються в умінні керувати своїм сприйняттям і організувати його: вірно оцінювати соціально-психологічний настрій партнерів по спілкуванню; установлювати необхідний контакт; по першому враженню прогнозувати «хід» спілкування.

Експресивні навички комунікативно-виконавської діяльності прийнято розглядати як систему умінь, що створюють єдність голосових, мимічних, візуальних і моторнофізіолого-психологічних процесів. По своїй суті це навички самоврядування виразною сферою комунікативно-виконавської діяльності. Комунікативна компетентність як знання норм і правил спілкування, володіння його технологією, є складовою частиною більш широкого поняття «комунікативний потенціал особистості».

*Комунікативний потенціал* – це характеристика можливостей людини, що визначають якість його спілкування. Він включає на ряду з компетентністю в спілкуванні ще дві складові: комунікативні властивості особистості, відношення до способу спілкування і комунікативні здібності – здатність володіти ініціативою в спілкуванні, здатність виявити активність, емоційно відгукуватися на стан партнерів спілкування, сформулювати і реалізувати власну індивідуальну програму спілкування, здатність до самостимуляції і до взаємної стимуляції в спілкуванні.

Володіючи визначеним рівнем комунікативної компетентності, особистість вступає в спілкування, маючи визначений рівень самоповаги і самосвідомості. Таким чином, комунікативна компетентність є необхідною умовою успішної реалізації особистості.

Спілкування – одна з форм взаємодії людей. Будучи процесом обміну повідомленнями, в яких містяться результати відображення людьми дійсності, спілкування є невід’ємною частиною їх соціальною буття і засобом формування та функціонування їх свідомості – індивідуальної і суспільної. За допомогою спілкування відбувається організація взаємодії людей у їх спільній діяльності, передача досвіду, трудових і побутових навиків, прояв і задоволення духовних потреб. При спілкуванні з населенням правоохоронці вирішують службові завдання і цілком природно, що від їх умінь спілкуватися з людьми, встановлювати психологічний контакт залежатиме зрештою й ефективність їх діяльності. Комунікативні якості є найбільш важливим елементом у структурі професійної майстерності правоохоронців.

Характеризуючи правоохоронну діяльність, яка є головним видом діяльності працівників органів внутрішніх справ, фахівці зазначають, що вона є комунікативною за змістом та гуманістичною за своєю сутністю. Крім цього, необхідно враховувати те, що комунікативна діяльність правоохоронців є доволі своєрідною. Вона має низку психологічних особливостей, які, з одного боку, роблять її специфічною, з іншого – можуть її ускладнювати. Ці особливості правоохоронної діяльності передбачають високий рівень



комунікативної культури працівників органів внутрішніх справ, складовими якої є певна сукупність знань та умінь, що забезпечують ефективне протікання комунікативного процесу. Здатність працівників органів внутрішніх справ установлювати, підтримувати та розвивати необхідні контакти з іншими людьми, плідно співробітничати з ними, з гідністю поводитись у конфліктних ситуаціях і таке інше має значення як для виконання ними безпосередніх службових обов'язків, так і для ефективної взаємодії на внутрішньо-організаційному рівні, від цього значною мірою залежить імідж органів внутрішніх справ як цілісної організації.

Рівень комунікативної компетенції працівників органів внутрішніх справ знаходиться у прямій залежності від їх загального розвитку, широти світогляду, наявності різнобічних знань, сформованості певних моральних принципів. На останнє звертаємо особливу увагу, бо, перебуваючи на передньому краю боротьби зі злочинністю, працівники органів внутрішніх справ повинні виконувати роль морального еталону, бути зразком для наслідування у додержанні соціальних та етичних норм. Враховуючи, це, МВС України неодноразово підкреслювало необхідність підвищення якості роботи з персоналом поліції, виховання співробітників у дусі шанобливого ставлення до закону, норм моралі, підвищення рівня їх загальної та професійної культури, службової етики, гострого та принципового реагування на прояви грубощів та інші негативні випадки.

Важливою складовою частиною професійної майстерності правоохоронців, що здебільшого визначає успішність реалізації покладених на них функцій, є навички професійного спілкування, уміння встановлювати психологічний контакт із громадянами при вирішенні оперативно-службових завдань. Встановлення психологічного контакту є цілеспрямована, планована діяльність щодо створення умов, які забезпечують розвиток спілкування у потрібному напрямку і досягнення його мети. Психологічний контакт, що встановлюється правоохоронцями з громадянами під час вирішення оперативно-службових завдань, є важливим параметром оперативно-службової діяльності й істотно відрізняється від психологічних контактів, що встановлюються між людьми у буденному житті. Головна ж його відмінність, зазначена у низці нормативних документів МВС України, полягає у тому, що успішне досягнення психологічного контакту правоохоронцями нерозривно пов'язане з отриманням значущої інформації і зміною лінії поведінки громадян у діапазоні від протидії до сприяння і співпраці. У встановленні психологічного контакту виділяють кілька етапів, які включають частину загального процесу розвитку спілкування:

**1.Прогнозування майбутнього спілкування.** Для оптимального досягнення мети при встановленні психологічного контакту доцільно мати попередній план дій, спрогнозувати майбутнє спілкування. Для цього необхідні попередні дані про особу, з якою належить спілкуватися. Є психічні властивості особи, що полегшують встановлення з нею контакту відвертість, допитливість, товариськість, ввічливість, тактовність. Разом з цим є властивості

особи, які ускладнюють встановлення контакту: підвищена драгівливість, запальність, агресивність, підозрілість, скритність озлобленість.

**2. Створення зовнішніх умов, що пояснюють встановлення контакту.** У кожному конкретному випадку зовнішні умови мають ідеально відповідати тій соціальній ролі, яку необхідно проявити у процесі спілкування. Ніщо не повинно заважати спілкуванню, відволікати вашого співбесідника. Обстановка має сприяти довірливій бесіді.

**3. Прояв зовнішніх комунікабельних якостей, накопичення згоди.** Усмішка, привітні жести, міміка привертають співбесідника до вас, викликають у нього позитивні емоції, що має значення для процесу встановлення психологічного контакту. Як уже зазначалося вище, правоохоронцю у процесі спілкування з громадянами дуже часто доводиться долати психологічні бар'єри. З цією метою необхідне накопичення згоди із співбесідником на початковому етапі спілкування. Тут не має значення те, з приводу чого досягнуто згоди, важливою є кількість згод. Потрібно вміти так ставити питання, щоб людина не могла не погодитися з вами.

**4. Пошук загальних і нейтральних інтересів.** На початковій стадії спілкування важливо викликати до себе прихильність людини, порозумітися з нею. Досягненню цієї мети допомагає виявлення загальних і водночас нейтральних інтересів (це може бути хобі). Загальні інтереси та їх пошук завжди викликають позитивні емоції, й ініціатор контакту у такому випадку є джерелом цих емоцій. Саме по собі спілкування за інтересом зближує співбесідників, створює групу. Крім цього, нейтральні інтереси завжди зменшують відмінність в інтересах і статусі.

**5. Дії щодо ліквідації перешкод у спілкуванні.** У процесі розвитку психологічного контакту з людиною необхідно звертати увагу і вживати необхідних заходів щодо ліквідації перешкод у спілкуванні, до яких можна віднести такі: негативне ставлення до майбутнього спілкування; наявність психічних станів, що ускладнюють чи роблять неможливим розвиток спілкування; втручання сторонніх осіб тощо. Усунення всіх перешкод – обов'язковий етап встановлення психологічного контакту.

**6. Індивідуальна дія.** Завершувати встановлення психологічного контакту правоохоронець повинен індивідуальним впливом на особистість співбесідника. Мета такого впливу – отримання від співбесідника довірливої інформації. При цьому можуть вироблятися якісь загальні норми довірчих відносин на майбутнє.

Спілкування є багатопланове явище, зміст і структура якого в різних галузях знань інтерпретуються по-різному. В криміналістичному плані на спілкування вперше звернув увагу В. Лукашевич. Він розглядав його як засіб криміналістичної тактики в найбільш загальному його розумінні як сутність пошуково-пізнавальної діяльності. Оскільки спілкування – це єдиний процес діяльності взаємодії, остільки його структуру слід розглядати як різновид моделі соціальної діяльності взагалі, котра включає до себе чотири елементи: *суб'єкт ? засіб ? предмет ? результат (продукт).*

1. *Суб'єктами* спілкування в розслідуванні злочинів є учасники кримінального процесу: слідчий, прокурор, суд, обвинувачений, потерпілий, свідок, експерт, спеціаліст, захисник та ін. Функції та завдання учасників кримінального судочинства жорстко обмежені процесуальною формою доказування, здійснювати яку можуть лише уповноважені на те державою особи.

2. *Засоби спілкування* – це знаряддя розумової та фізичної праці людини. Вони опосередковані суб'єктом діяльності та їх завданнями, тому засоби спілкування поділяють на: інтелектуальні, мовні, динамічні, предметно-знакові та технічні.

3. *Предмет спілкування* слід розуміти як матеріальні та ідеальні джерела інформації, які використовуються у доказуванні в кримінальних справах, а також явища, події, стан людей і речей, що використовуються в розслідуванні злочинів.

4. *Результат (продукт) спілкування* слід розуміти в широкому плані як будь-яку зміну в матеріальному і соціальному середовищі, яка виникає внаслідок взаємодії людей і речей. Результат слідчої діяльності – це розкритий злочин, викриття та покарання, злочинця, попередження злочину, відновлення порушеного права громадянина та ін. Кожна слідча дія, оперативний захід мають кінцевий результат, який для суб'єкта спілкування є одержаною шляхом порівняння результату з поставленою метою мірою спілкування.

### **ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО ПИТАННЯ**

У діяльності правоохоронців використання мовних засобів спілкування відіграє дуже важливу роль. Від уміння правильно формулювати свої думки, грамотно їх висловлювати під час безпосереднього спілкування або складання різного рід документів здебільшого залежить ефективність службової діяльності.

Більшість працівників слідства та дізнання комунікабельні, емоційну стабільні, покладаються на себе, реалістичні, раціональні, вміють контролювати свою поведінку та підпорядковуватися правилам.

### **ІІІ. ПСИХОГІМНАСТИЧНІ ВПРАВИ ДЛЯ ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ ВІДКРИТОСТІ, ВІДВЕРТОСТІ, ДОВІРИ, ЕМОЦІЙНОЇ СВОБОДИ, ЗГУРТОВАНОСТІ**

Для розвитку комунікативних здібностей доречно застосовувати спеціальний тренінг «тренінг комунікативної компетентності», який дозволяє розвинути навички ділового спілкування чи окремі його тренінгові вправи.

Безумовно, використання тренінгів комунікативної компетентності не є абсолютно новим в системі підготовки працівників правоохоронних органів і займає певне місце в навчальному процесі, а також у роботі психологів практичних підрозділів. Однак є необхідність приділити особливу увагу цьому напряму роботи, оскільки часто можливості його використовуються недостатньо ефективно. Проводити тренінг повинен тільки професійно

підготовлений тренер. При виборі психологом тренінгових вправ для розвитку комунікативних здібностей у працівника поліції, потрібно звертати увагу на розвиток:

1. При встановленні контакту з людиною – вміти зрозуміти її, а також поводитися відповідно до ситуації, слідкувати за тим, що і як говорити даній особі, вміти розкріпачити, розговорити, створити у неї, позитивний, конструктивний настрій на майбутню розмову. Уміння взяти на себе ініціативу початку діалогу і його ведення.

2. При розмові з людиною – уміння, уважно слухати її повідомлення, та одночасно спостерігати і враховувати особливості вербальної та невербальної поведінки. Уміння зрозуміти психічні особливості співрозмовника, визначити його бажання або небажання продовжувати розмову, його здатність (готовність) змінити свою позицію тощо.

3. У процесі розмови – уміння виділити найбільш істотні інколи приховані, наміри і цілі.

4. При спілкуванні з людиною, що знаходиться в стані зайвого, емоційного збудження, що заважає конструктивній взаємодії – уміння скорегувати цей стан до іншого рівня, не викликаючи у співрозмовника агресії. Уміння скоректувати поведінку співрозмовника; наприклад, сказати йому комплімент.

5. При переконанні людини – уміння з'ясувати його позицію і відношення до теми, мети, обставин та інших аспектів розмови; знайти ті аргументи і доводи, які переконливі саме для даної конкретної людини; отримати її принципову згоду; переконливо відмовити співрозмовнику.

6. Уміння досягати запланованої мети діалогу, таким чином, щоб у співрозмовника збереглося бажання продовжувати співпрацю; уміння управляти ходом діалогу і закінчити його в потрібний момент.

Спеціальна частина тренінгу повинна містити вправи та ігри, що включають матеріал професійної діяльності учасників групи. Це може бути формулювання розшукових версій, складання психологічного портрету злочинця за описом матеріалів справи, моделювання та викриття неправдивого алібі тощо.

Завдання «психогімнастики» є збереження психічного здоров'я, запобігання емоційним розладам у людини через зняття психічного напруження, розвиток кращого розуміння себе та інших, створення можливостей для самовираження особистості.

Більшість психогімнастичних завдань побудовані на імітації певних почуттів та емоційних станів людини. Оволодіння виразними рухами, що закріпилися у процесі еволюції за будь-якими відчуттями і станами людини, дає змогу правоохоронцям не тільки більш адекватно спілкуватися, тонше розуміти почуття інших, а й створює умови для формування їхньої власної емоційної сфери: виховання емоцій та вищих почуттів.

Розглянемо деякі з провідних механізмів впливу психогімнастики на психіку правоохоронця.

1. У процесі оволодіння технікою виразних рухів правоохоронець вчиться розпізнавати відповідні почуття і емоційні стани оточуючих, називати їх словами й адекватно реагувати на них. Розвиток емоційного словника, вміння усвідомити і висловити свої переживання запобігає виникненню у людини емоційних проблем, нервового напруження.
2. У спеціальних ділових іграх діти тренують свою увагу, пам'ять, спостережливість, витримку, а також оволодівають марним компонентом відповідних психічних станів (увага, зосередженість, розслабленість, гнів, страх). Можливість, граючи, уявно пережити зосередженість або страх робить ці стани більш контрольованими, більш залежними від волі людини.
3. Один з провідних механізмів впливу психогімнастики на розвиток емоційно-особистісної сфери правоохоронців ґрунтується на психотерапевтичній ролі гри та мистецтва. Зображаючи уявні небезпечності і переживаючи перебільшені страхи, через пересичення звільняються від психотравмуючої дії емоційних переживань. Цей механізм психокорекції поширюється не тільки на страхи, а і на гнів, агресивність, гидливість, ревності т ін.

### **ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО ПИТАННЯ**

Таким чином, практичні можливості психолінгвістики дозволяють покращити реальність правоохоронної діяльності та практики за рахунок цілеспрямованих заходів з психологічного забезпечення, вдосконалення роботи персоналу різних підрозділів системи МВС.

### **ВИСНОВКИ З ТЕМИ**

Отже, можна підвести наступні підсумки:

1. Поняття «правоохоронна діяльність» було введено в науковий лексикон на початку 60-х років і позначає діяльність спеціальних державних органів, що здійснюють безпосередню боротьбу зі злочинністю. Виходячи із законодавчо визначених задач діяльності правоохоронних органів, можна виділити наступні її різновиди: оперативно-розшукову; розвідувальну та контррозвідувальну; профілактичну; діяльність із дізнання і розслідування злочинів; діяльність з охорони суспільного порядку й безпеки; судочинство; пенітенціарну діяльність тощо.

2. Правоохоронна діяльність стосується інтересів усіх громадян, має високу соціальну значимість, впливає на формування соціально-політичної обстановки в країні. Професійне спілкування правоохоронця є одним із найважливіших засобів, завдяки якому він вирішує низку службових завдань. Йому постійно доводиться вступати в контакти з різними посадовими особами, керівниками місцевих органів влади, з представниками підприємств, установ, простими громадянами. Спілкування з багатьма із них, певною мірою опосередковано впливає на прийняття рішень організаційного, процесуального і не-процесуального характеру.

3. Професійне спілкування правоохоронця це не тільки процесуальні його форми, але і непроцесуальні, які ґрунтуються на прийнятих в суспільстві

правилах мовленнєвої поведінки, ustalених нормах етикету, формах звертання тощо. Непроцесуальні форми професійного спілкування правоохоронця є дуже розповсюдженими і обумовлені не тільки знанням законів, але і наявністю комунікативних здібностей, знань, вмінь та навичок. Такі знання, вміння та навички забезпечують психологічний контакт з особою із урахуванням індивідуально-психологічних властивостей, психологічний вплив на особистість в контексті певних обставин, що мають правове значення тощо.

4. Роль різних форм спілкування у професійній діяльності правоохоронця буває настільки великою, що воно в певних випадках виконує в ній основну, провідну службову функцію.

### МЕТОДИЧНІ ПОРАДИ ДО ВИВЧЕННЯ ТЕМИ:

**Конспект** – це найбільш ефективна форма запису прочитаного (почутого).

**Конспектування при слуханні.** Один і той же зміст при конспектуванні фіксується у свідомості чотири рази: при прослуховуванні, при виділенні головної думки, при пошуці для неї узагальнюючої фрази, при записі цієї фрази. При грамотному конспектуванні почутого потрібно спочатку прослухати відповідний смисловий фрагмент лекції (комплекс фраз, які поєднані загальною думкою), потім відключити фокусну увагу від прослуховування, усвідомити, узагальнити прослухане. Коли у свідомості «побудується» скорочене формулювання прослуханого фрагменту, переключити увагу на його запис (швидкість мови лектора – 125 слів у хвилину).

Конспект може мати *складну структуру* та включати у себе всі види запису прочитаного. При немеханічному (раціональному) конспектуванні лекції частіше записують план лекції, основні тези, докази, приклади, міркування лектора. При конспектуванні першоджерел здебільшого комбінують план, тези, нотатки. Якість конспекту визначається не кількістю сторінок, а вмінням визначити та зафіксувати те основне, що хотів донести лектор.

Конспекти бувають 3-х видів: *текстуальний* (у тексті відшукується конкретно той матеріал, який вивчається; конспект має бути стислим та детальним; зберігається логіка та структура тексту, що вивчається), *вільний* (вид конспекту потребує вміння висловлювати думки своїми словами; випускається все другорядне; необхідне запобігання оформлення його суцільним текстом одного кольору; структурування конспекту, вживання різних розмірів літер, записи декількома кольорами сприяють легкому відновленню написаного у пам'яті), тематичний (треба скласти спеціальний план для вивчення певного теоретичного матеріалу; попереднє (візуальне, побіжне) ознайомлення з літературою; за основу тематичного конспекту можна взяти одне, основне, першоджерело, а виписками з інших доповнити його; текст конспекту оформляється довільно; на відміну від тез, крім основних положень конспект містить і фактичний матеріал).

При конспектуванні слід враховувати, що будь-який текст або усне повідомлення має **головну** інформацію (визначення понять, формулювання законів, цитати, теоретичні принципи тощо); **другорядну** (теоретична аргументація, фактичні обґрунтування, опис методів та процедур, характеристика окремих явищ, факти, приклади, деталі тощо); **допоміжну** (методичні поради, питання для самоперевірки, нагадування про вивчене раніше). Головну інформацію слід записувати повністю, без скорочень, другорядну переробляти, узагальнити та скоротити (у вигляді схем, тез, висновків, результатів).