

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ
ФАКУЛЬТЕТ № 2**

КАФЕДРА УКРАЇНОЗНАВСТВА

**КУЛЬТУРА УСНОГО ФАХОВОГО
СПІЛКУВАННЯ ПРАВООХОРОНЦЯ**

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

Харків 2021

УДК 811.161.2(075.8)

ББК 81.2 Укр-923

Н 15

Рекомендовано до друку Вченою радою Харківського національного університету внутрішніх справ 30 червня 2021 року, протокол № 6.

Культура усного фахового спілкування правоохоронця: навчальний посібник / уклад. Єльнікова Н. І., Голопич І. М. Харків, ХНУВС, 2021. 292 с.

Анотація: У навчальному посібнику викладено основні теорії мовленнєвої компетентності, охарактеризовано специфіку ділового спілкування, розкрито особливості мовленнєвої культури як складника професійної діяльності правоохоронців, представлено методику оволодіння технікою мовлення.

Посібник містить практичні завдання, тести, які сприятимуть оволодінню та розвитку мовленнєвої культури майбутніх правоохоронців.

Розроблений для курсантів і студентів Харківського національного університету внутрішніх справ усіх спеціальностей денної та заочної форм навчання.

Рецензенти:

Гарюнова Ю. О. – кандидат філологічних наук, доцент кафедри української мови ХНУ імені В. Н. Каразіна.

Чорний І. В. – доктор філологічних наук, професор, завідувач кафедри українознавства факультету № 2 ХНУВС.

УДК 811.161.2(075.8)

ББК ББК 81.2 Укр-923

Н 15

© Єльнікова Н. І., Голопич І. М., 2021

© Харківський національний університет внутрішніх справ, 2021

ЗМІСТ

1.	Передмова	С. 8
2.	Розділ 1. Культура мови правоохоронців	С. 10
	1. 1. Культура мови як навчальна дисципліна. Основні поняття культури мови	С. 10
	1. 2. Складові культури мови	С. 15
	1. 3. Ознаки професійної культури	С. 24
	Практичні завдання	С. 25
	Тестові завдання № 1	С. 27
	Запитання для самоперевірки	С. 29
	Список рекомендованої літератури	С. 29
3.	Розділ 2. Процес спілкування та його складові	С. 31
	2. 1. Сутність спілкування	С. 31
	2. 2. Функції спілкування	С. 33
	2. 3. Перцептивний аспект спілкування	С. 34
	2. 4. Комунікативний аспект спілкування	С. 39
	2. 5. Інтерактивний аспект спілкування	С. 45
	Практичні завдання	С. 50
	Запитання для самоперевірки	С. 62
	Список рекомендованої літератури	С. 63
4.	Розділ 3. Моделі спілкування	С. 64
	3. 1. Інформаційна модель спілкування	С. 64
	3. 2. Переконувальна модель спілкування	С. 65
	3. 3. Експресивна модель спілкування	С. 67
	3. 4. Сугестивна модель спілкування	С. 67
	3. 5. Ритуальна модель спілкування	С. 70
	Практичні завдання	С. 72
	Тестові завдання № 3	С. 74
	Запитання для самоперевірки	С. 76

	Список рекомендованої літератури	С. 77
5.	Розділ 4. Культура слухання	С. 78
	4. 1. Види слухання	С. 79
	4. 2. Рекомендації щодо створення активного слухання	С. 83
	Практичні завдання	С. 85
	Тестові завдання № 4	С. 92
	Запитання для самоперевірки	С. 94
	Список рекомендованої літератури	С. 95
6.	Розділ 5. Невербальні засоби спілкування	С. 96
	5. 1. Оптико-кінестична система	С. 99
	5. 2. Просодична система	С. 105
	5. 3. Екстралінгвістична система	С. 107
	5. 4. Проксемічна система	С. 108
	5. 5. Ольфакторна система	С. 113
	5. 6. Хронемічна система	С. 114
	Практичні завдання	С. 116
	Тестові завдання № 5	С. 119
	Запитання для самоперевірки	С. 121
	Список рекомендованої літератури	С. 121
7.	Розділ 6. Техніка мовлення	С. 123
	6. 1. Компоненти техніки мовлення	С. 123
	6. 2. Дихання та його тренування	С. 126
	6. 3. Голос і процес його звучання	С. 127
	6. 4. Дикція	С. 130
	6. 5. Інтонація	С. 131
	Практичні завдання	С. 132
	Тестові завдання № 6	С. 142
	Запитання для самоперевірки	С. 144
	Список рекомендованої літератури	С. 144

8.	Розділ 7. Публічний виступ перед аудиторією	С. 145
	7. 1. Етапи підготовки публічного виступу	С. 147
	7. 2. Композиційні складові промови	С. 152
	7. 3. Методи подання матеріалу промови	С. 158
	Практичні завдання	С. 161
	Тестові завдання № 7	С. 164
	Запитання для самоперевірки	С. 166
	Список рекомендованої літератури	С. 167
9.	Розділ 8. Сутність і складові професійної культури правоохоронців.	С. 168
	8. 1. Професійне спілкування поліцейських	С. 168
	8. 2. Види професійного контакту поліцейських під час спілкування	С. 171
	8. 3. Функції професійного спілкування поліцейських	С. 173
	8. 4. Види професійного спілкування поліцейських	С. 174
	8. 5. Основні типи спілкування поліцейських	С. 177
	8. 6. Етапи професійного спілкування поліцейських із правопорушниками	С. 179
	8. 7. Мовленнєвий етикет працівників поліції	С. 182
	Практичні завдання	С. 188
	Тестові завдання № 8	С. 190
	Запитання для самоперевірки	С. 192
	Список рекомендованої літератури	С. 193
10.	Розділ 9. Конфлікти в спілкуванні: сутність і причини виникнення	С. 195
	9. 1. Джерела конфліктів	С. 195
	9. 2. Типи конфліктів	С. 196
	9. 3. Основні види конфліктогенів	С. 200
	9. 4. Типи конфліктних особистостей	С. 202

	9. 5. Подолання конфліктів під час спілкування	С. 205
	9. 6. Стили розв'язання міжособистісних конфліктів	С. 208
	Практичні завдання	С. 212
	Тестові завдання № 9	С. 213
	Запитання для самоперевірки	С. 215
	Список рекомендованої літератури	С. 216
11.	Розділ 10. Особливості комунікативної поведінки	С. 217
	10. 1. Гендерні аспекти спілкування	С. 217
	10. 2. Комунікативні особливості чоловіків і жінок	С. 219
	10. 3. Особливості спілкування з дітьми	С. 223
	10. 4. Особливості спілкування з літніми людьми й інвалідами	С. 230
	10. 5. Види запитань, які використовують поліцейські у професійному спілкуванні	С. 234
	10. 6. Профілактичні бесіди	С. 235
	Практичні завдання	С. 238
	Тестові завдання № 10	С. 241
	Запитання для самоперевірки	С. 243
	Список рекомендованої літератури	С. 243
12.	Розділ 11. Культура мови в інтернет-комунікації	С. 245
	11. 1. Нормативна та девіантна комунікація	С. 247
	11. 2. Правила нетикету	С. 250
	11. 3. Поліція комунікації	С. 263
	Практичні завдання	С. 264
	Тестові завдання № 11	С. 265
	Запитання для самоперевірки	С. 267
	Список рекомендованої літератури	С. 268
	Розділ 12. Маніпуляції у професійному спілкуванні	С. 269
13.	12. 1. Маніпуляції: поняття та цілі	С. 269
	12. 2. Типи маніпуляцій	С. 270

	12. 3. Ознаки маніпуляцій	С. 272
	12. 4. Запобіжні заходи від маніпуляцій	С. 273
	12. 5. Маніпуляції у професійному спілкуванні поліцейських	С. 277
	Практичні завдання	С. 278
	Тестові завдання № 12	С. 280
	Запитання для самоперевірки	С. 282
	Список рекомендованої літератури	С. 283
14.	Ключі до тестів	С. 284
15.	Предметний покажчик	С. 285
16.	Список використаних джерел	С. 287

ПЕРЕДМОВА

Навчальний посібник «Культура усного фахового спілкування правоохоронця» з української мови професійного спрямування розроблений відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів усіх спеціальностей денної та заочної форм навчання.

Культура мови є однією з ключових складових особистості фахівця будь-якого профілю і рівня підготовки. У сучасному світі фахівець із вищою освітою повинен вміти спілкуватися з людьми в різних ситуаціях професійної комунікації; уміти описувати результати своїх досліджень і відстоювати свою професійну позицію. Тільки високий рівень функціональної грамотності та володіння системою необхідних компетенцій дозволить майбутньому фахівцю вибудовувати комунікативні та соціокультурні стратегії взаємодії як на рівні індивідуально-особистісного, так і на рівні колективно-громадського спілкування.

Метою укладання навчального посібника є формування в курсантів цілісної системи мовних знань, що передбачає формування компетентності усного професійного спілкування, оволодіння мовними та мовленнєвими засобами з метою забезпечення фахової досконалості в комунікативних процесах. Завдання полягає у формуванні вмінь і навичок усного фахового мовлення.

У посібнику розглянуті основні особливості культури мови та мовного етикету працівників правоохоронних органів. Видання допомагає розширити кругозір майбутніх поліцейських, розвинути їхні комунікативні здібності в професійному спілкуванні на основі володіння нормами сучасної української літературної мови. Матеріал, який міститься в посібнику, розроблені схеми можуть служити основою для поглибленого, самостійного вивчення розглянутих аспектів культури мови та ділових комунікацій.

Навчальне розроблення складається зі вступу, розділів, у яких детально подається теоретична інформація, практичні завдання та вправи, і списку рекомендованої літератури. Приділено неабияку увагу самостійній роботі

курсанта, де значна роль відведена формуванню мовних компетентностей, використанню наукової та довідкової літератури, аналізу та виправленню мовностилістичних помилок.

Після опанування навчального посібника курсанти повинні знати теоретичні засади й основні правила професійного спілкування, уміти спілкуватися українською мовою в межах обраної професії, дотримуючись норм сучасної літературної мови, своєчасно одержувати й аналізувати необхідну інформацію, логічно формулювати думки, точно, послідовно та зрозуміло їх викладати, послуговуватися необхідною професійною термінологією.

РОЗДІЛ 1

КУЛЬТУРА МОВИ ПРАВООХОРОНЦІВ

1. 1. Культура мови як навчальна дисципліна.

Основні поняття культури мови

Професійна культура є одним із найважливіших соціокультурних чинників становлення людини. Як елемент загальної культури професійна культура людини ґрунтується на узвичаєних духовно-моральних цінностях, нормах і правилах, а також на способах взаємодії людини як одиниці тієї суспільної системи, до якої вона належить. Проте загальну культуру вирізняють норми та стандарти життєдіяльності спільні для людей незалежно від профілю їхньої діяльності на основі загальних методів соціалізації й освіти. Результатом чого стає засвоєння характерних для суспільства загалом культурних (етнічних, релігійних, політичних та інших) цінностей, норм, стереотипів поведінки. Професійну культуру характеризують норми та стандарти, пов'язані з родом діяльності та специфічної взаємодії, а також зі спорідненістю індивіда з певною соціально-професійною групою.

Специфіка професійної культури заповнює всі форми людського буття та свідомості, в основі якої не лише професійні, а й загальнолюдські цінності. Універсально реагуючи на зміни соціальної практики, культура виступає одним із потужних регуляторів життєдіяльності людини та суспільства, впливаючи безпосередньо на поведінку людей у всіх сферах – соціальній, духовній, правовій, політичній, економічній тощо.

Людина у процесі професійної підготовки виступає в ролі суб'єкта й проявляє автономність, цілісність і системність щодо засвоєння культури, а надалі стає її творцем, ініціатором і продовжувачем наявних професійних культурних цінностей. В опануванні професійною культурою особистість фактично пізнає свою унікальність, позиціонує себе в культурних групах професійної діяльності, реалізує свій духовно-творчий потенціал для

досягнення поставлених цілей і результатів, підштовхуючи в такий спосіб розвиток професійної культури й себе в ній.

Професійна культура, передусім, містить необхідні професійні знання, уміння, навички та професійний досвід, який допомагає застосуванню найбільш раціональних прийомів для ефективної діяльності та її результативності. Саме тому вчені вважають, що професійна культура – це сукупність спеціальних знань і досвіду їх реалізації в професійній діяльності.

Незаперечним фактом є те, що існує єдина українська мова. Однак кожен із тих, для кого українська мова є рідною, користується нею по-своєму. Мовець бере з неї не все (всього він не зможе засвоїти за життя), а лише те, що йому вкрай необхідне і відповідає його мовним уподобанням. Іншими словами, кожного мовця характеризує власне мовлення, яке є унікальним, неповторним.

Мова – система одиниць спілкування та правил їх функціонування.

Іншими словами, мова – це інвентар (словник) і граматики, які існують потенційно.

Мовлення – конкретно застосована мова, засоби спілкування в їх реалізації. До мовлення належать говоріння (мовленнєвий акт) і результати говоріння (текст). Правомірно говорити про *мовлення окремої людини*, про *мовлення молоді*, *усне побутове мовлення*, тощо. Усе це – різне використання можливостей мови.

МОВА	МОВЛЕННЯ
Засіб спілкування	Вид спілкування
Абстрактна, формальна	Матеріальне (звуки)
Стабільна, пасивна, статична	Активне, динамічне
Суспільне надбання	Індивідуальне
Незалежна від ситуації спілкування	Ситуативне
Рівнева організація	Лінійна організація

З історичного погляду мовлення первинне, а мова вторинна. Спершу виникали в мовленні окремі слова, фрази тощо, а згодом із фактів мовлення склалася мова. Із погляду сучасності, навпаки, мовлення твориться з фактів мови: для вираження думки мовець добирає з мови необхідні мовні одиниці й оформляє їх у фразу за наявними в мові граматичними правилами. Однак, слід пам'ятати, що мова і мовлення тісно пов'язані між собою: мова не тільки породжує мовлення, стримує його неспинну стихію, а й живиться ним, змінюється, розвивається під його впливом. У мовленні з'являється нове, оказіональне, яке із часом може проникнути в мову, стати фактом мови.

Мовленнєву діяльність, а саме психічні закономірності породження та сприйняття мовлення, механізми, які керують цими процесами й забезпечують оволодіння мовою, а також мовну здатність людини в контексті її психічних та інтелектуальних здібностей вивчає психолінгвістика, яка виокремила як лінгвістична дисципліна в середині ХХ ст.

Мислення – узагальнене й абстрактне відображення мозком людини явищ дійсності в поняттях, судженнях й умовиводах. Мисленню властиві такі процеси, як абстракція, узагальнення, аналіз, синтез, постановка певних завдань і пошук шляхів їх розв'язання, висунення гіпотез тощо.

Щодо мови та мислення, то в науці існували два протилежні погляди – ототожнення мови й мислення (Д. Шлейєрмахер, Й.-Г. Гаман) і відривання мови від мислення (Ф.-Е. Бенекє). Представники першої течії вважали, що мова – це лише форма мислення. А оскільки відомо, що кожне явище має форму і зміст, то мова й мислення разом становлять один об'єкт. Представники протилежного погляду стверджували, що мова й мислення між собою абсолютно не пов'язані, мислення не залежить від мови, воно здійснюється в інших формах.

Насправді мова й мислення тісно пов'язані між собою, але цей зв'язок не є простим, прямолінійним, тому єдність мови та мислення не є тотожністю. З одного боку, немає слова, словосполучення, речення, які б не виражали думки. Однак мова – це не мислення, а лише одне з найголовніших знарядь,

інструментів мислення. З іншого боку, існують й інші форми мислення, які здійснюються невербально.

Культура мови – це галузь мовознавства, що кодифікує норми, стандарти репрезентації мовної системи. Вона не лише утверджує норми літературної мови, а й пропагує їх, забезпечуючи стабільність і рівновагу мови. Правильність мовлення - це базова вимога культури мови, її основа.

Слід визнати, що нормативний аспект культури мови – один із найважливіших, але не єдиний. Можна, не порушуючи норми української літературної мови, справити негативне враження на співбесідника.

Мова має величезний запас мовних засобів, якими треба послуговуватися, враховуючи ситуацію, сферу спілкування, статусні ознаки співбесідників. Усі ці засоби мають бути мобілізовані на досягнення комунікативної мети. Ці питання передовсім становлять комунікативний аспект культури мови.

Високу культуру мовлення фахівця визначає досконале володіння літературною мовою, її нормами в процесі мовленнєвої діяльності. Важливе значення для удосконалення культури мовлення має систематичне та цілеспрямоване практикування в мовленні – спілкування рідною мовою зі співробітниками, колегами, знайомими, оскільки вміння та навички набуваються лише в процесі мовленнєвої діяльності.

Без мови неможливе існування будь-якого людського колективу, виробництва, трудової діяльності, творчої праці. Головна складність в оволодінні усним мовленням полягає у необхідності визначати на слух, інтуїтивно доцільність або недоцільність того чи іншого слова, звороту, інтонації, манери мови у кожному конкретному випадку. Отже, багато говорити й багато сказати – поняття нетотожні.

Культуру мовлення у вищих навчальних закладах освіти вивчають як складову циклу гуманітарних дисциплін, призначених для здобувачів освіти всіх спеціальностей.

Наука про культуру мови – це теоретична та практична дисципліна, яка узагальнює досягнення та висновки граматики, стилістики й інших розділів мовознавства з метою живого впливу на мовну практику. Культура мови задовольняє потреби суспільства, осмислюючи його мовну практику та вдосконалюючи її з наукових позицій.

Предметом культури мови як навчальної дисципліни є норми літературної мови, види спілкування, його принципи та правила, етичні норми спілкування, функціональні стилі мовлення, основи мовленнєвого мистецтва, а також складнощі вживання мовних норм та проблеми сучасного стану мовленнєвої культури суспільства.

Основними поняттями культури мовлення є літературна мова, норми мови, стиль, мовний стандарт, мовна особистість, види та форми мови, мовний етикет.

Головною метою курсу культури усного фахового спілкування правоохоронця є формування та розвиток у майбутнього спеціаліста – учасника професійного спілкування комплексної комунікативної українськомовної компетенції, що є сукупністю знань, умінь, навичок, ініціатив особи, необхідних для встановлення міжособистісного контакту в соціально-культурній, професійній (навчальній, науковій, виробничій) сферах і ситуаціях людської діяльності.

Завдання дисципліни:

- закріплення та вдосконалення навичок володіння нормами сучасної української літературної мови;
- формування комунікативної компетентності фахівця;
- навчання професійному спілкуванню в галузі обраної професії;
- розвиток навичок пошуку та оцінок інформації;
- розвиток мовленнєвої майстерності для підготовки до складних професійних ситуацій спілкування (перемови, дискусії тощо);
- підвищення культури усного фахового спілкування.

1. 2. Складові культури мови



Перший компонент культури мовлення виявляється в тому, що людина висловлює свої думки за допомогою лексичних засобів, які повністю відповідають нормам літературної мови. Ці норми поділяються на такі групи:

- **акцентологічні** (визначають правильні наголоси в словах);
- **орфоепічні** (диктують правила вимови слів у літературній мові);
- **лексичні** (визначають правильність вибору слова з низки одиниць, близьких за значенням чи за формою, а також використання його в тих значеннях, які воно має в літературній мові);
- **словотвірні** (регулюють процес створення нових слів чи лексичних значень, що може відбуватися за допомогою афіксації, поєднання двох повнозначних лексичних одиниць, конверсії, тобто транспозиції слів з однієї частини мови в іншу, та аббревіації);
- **морфологічні** (забезпечують правильність використання різних форм слова);

- **синтаксичні** (відповідають за грамотне поєднання слів та їхніх форм у словосполучення й речення);
- **стилістичні** (регулюють способи використання літературної мови в різних сферах суспільного життя, тобто вибір стилю мовлення, використання різних виражальних його можливостей: експресивних, оцінних, функціональних тощо);
- **пунктуаційні** (відповідають за нормативне вживання розділових знаків);
- **орфографічні** (регулюють написання слів згідно з чинним правописом).

Дотримання норм літературної мови дає змогу досягти взаєморозуміння між співрозмовниками через те, що використані слова мають загальновідоме смислове навантаження. Водночас це забезпечує естетичність мовленнєвого процесу.

Комунікативний компонент мовлення охоплює такі складники:

- визначення мети комунікації;
- виділення прагматичних умов комунікативного акту;
- основи вибору й організації мовленнєвих засобів, які зумовлюються визначеною метою цього акту та водночас формують відповідний текст для його усної чи письмової реалізації.

Відповідно до цього, **основними характеристиками другого компонента культури мовлення** є такі:

- взаємовідповідність мети та змісту комунікації;
- адекватне розуміння мовленнєвих та інших індивідуальних особливостей адресанта й адресата.

Нормативність. Правильність – одна з визначних ознак культури мовлення. За тлумаченням сучасних словників, **правильний**:

- 1) який відповідає дійсності;

- 2) який відповідає встановленим правилам, нормам;
- 3) безпомилковий.

Мовні норми – це уніфіковані, традиційні, найбільш поширені, свідомо фіксовані стандарти реалізації мовної системи, обрані в процесі суспільної комунікації на певному історичному етапі. Одним із показників досконалості кожної літературної мови є сталість її норм, які є обов'язковими для всіх її носіїв. Мовні норми найповніше й у певній системі фіксуються у правописі, словниках, довідниках, підручниках і посібниках з української мови. Отже, норми – категорія історична, змінна. Вони тісно пов'язані з системою конкретної мови, історично та соціально зумовлені. Діючи в конкретний час як стабільні, вони все ж динамічні й можуть зазнавати змін.

Якщо в орфоєпії, граматиці норми орієнтуються на зразок, модель, еталон, то в лексиці вияв, реалізація норми підпорядковуються ще й змістові, залежать кожному конкретному випадку від контексту, адже тільки в ньому правильно можна використати синоніми, пароніми, фразеологізми. Стилистичні ж норми регулюють застосування стилістично та експресивно забарвлених або нейтральних мовних засобів відповідно до змісту й мети мовлення, умов спілкування, вимог жанру тощо. Правила – це положення, які виражають певну закономірність, постійне співвідношення мовних явищ або які пропонують як нормативний конкретний спосіб використання мовних засобів у писемному й усному мовленні.

Правила, як і мовні норми, – категорія історична: зміна в словнику чи в граматичній системі мови призводить до зміни правил, бо вони повинні теж відтворювати розвиток мови. Правила граматичні регулюють застосування форм слів залежно від словозміни та словотвору, синтаксичних конструкцій; орфографічні стосуються написання слів та їх форм; пунктуаційні корегують постановку розділових знаків відповідно до змісту й форми реалізованої засобами мови думки, урахування мети висловлювання.

Норма та правило взаємопов'язані: вони корегують мовну систему й одночасно визначають рівень культури мовлення. Однак правила можуть і не

відбивати літературних норм, нерідко навіть суперечити їм (наприклад, правила правопису й орфоепічні норми). Правила не можуть охопити всі норми – доказом цього є численні винятки з правил, які подають словники, правопис. Правила змінюються частіше, ніж норми, – закономірне прагнення зробити правило ближчим до реальної мовної дійсності, урахувати її різноманітність, варіантність.

Критерії нормативності застосовуються завжди комплексно.

Логічність мовлення. Як відомо, процес мовленнєвої діяльності має три рівні: *мисленнєвий* (йому властиві автоматизм та імпровізація), *лексико-граматичний і фонологічний*, адже в діяльності свідомості людини відбувається творення, розподіл, обмін, споживання знань.

Логічний – це мисленнєвий. Словники дають такі тлумачення слова логічний: 1. стосується до логіки (науки про закони та форми правильного мислення); 2. у якому є внутрішня закономірність; розумний послідовний.

Логічність як ознака культури мовлення формується на рівні «**мислення - мова - мовлення**» і залежить від ступеня володіння прийомами розумової діяльності, знання законів логіки та ґрунтується на знаннях об'єктивної реальної дійсності, тобто перебуває в тісному зв'язку з точністю.

Логічність (так само, як і точність) буває **предметна і понятійна**. **Предметна** логічність полягає у відповідності смислових зв'язків і відношень мови у мовленні зв'язкам і відношенням предметів і явищ у реальній дійсності. Логічність понятійна є відображенням структури логічної думки й логічного її розвитку в семантичних зв'язках елементів мови у мовленні. Предметна та понятійна точність, предметна й понятійна логічність перебувають у взаємозв'язку, але якщо понятійна точність без предметної неможлива, то предметна логічність часом може й не існувати (напр., у казках, художній фантастиці, алегоріях, навмисне спотворених судженнях, помилкових із наукових дослідів тощо). Проте понятійна логічність у всіх цих випадках повинна зберігатись. І не суттєво, яким способом здійснюється пізнання – індуктивним чи дедуктивним (тобто перспективний або ретроспективний хід

думки): смислова погодженість частин висловлювання повинна бути досягнута.

Отже, логічне мовлення формується на основі: 1) навичок (вправного їх застосування) логічного мислення, спрямованого і на нагромадження нових знань (логіки пізнання), і на передачу цих знань співбесідникові; 2) знання мовних засобів (і навіть позамовних – міміки, жестів), якими можна оформити думку; 3) володіння технікою смислової зв'язності, тобто логікою викладу, при якій не виникає суперечностей у межах цілого тексту. Кожен фактор удосконалюється впродовж життя людини.

Точність мовлення. Спілкування можливе не лише завдяки тому, що співрозмовники говорять однією мовою, а й тому, що за кожним словом обидві сторони бачать один і той же предмет реальної дійсності, однакові об'єктивні зв'язки тощо, тобто називають предмети, явища, процеси точно.

Доречність мовлення.

Доречний – це такий, що відповідає ситуації спілкування, організовує мовлення відповідно до мети висловлювання. Отже, *доречність* – це ознака культури мовлення, яка організує його точність, логічність, виразність, чистоту, вимагає такого добору мовних засобів, що відповідають змістові та характерові експресії повідомлення.

Уміння вибрати найбільш вдалу форму спілкування, інтонаційну тональність, лексичні засоби формується і практикою мовлення, і психологією людських стосунків.

Звичайно, під час промови людина спирається лише на одне з можливих значень багатозначного слова. Однак у певних ситуаціях використання багатозначності, виступаючи прийомом збагачення змісту мови, може значно підвищити ефективність комунікативного процесу.

Отже, у процесі розширення свого активного запасу слів фахівець має намагатися засвоїти всі їхні семантичні смисли та значення. Лише за цієї умови в кожному конкретному випадку він зможе дібрати ті слова, які будуть звучати найбільш переконливо в конкретній ситуації. Щодо останнього з

названих компонентів культури мовлення – етичного, то цей компонент відповідає передусім за розв'язання таких двох важливих завдань: 1) *кодифікації норм мовлення щодо правил моралі* (способів вираження модальних цілей спілкування: наказу, прохання тощо, звернення людей один до одного та ін.), 2) *визначення можливості використання певних слів, фраз* (жаргонних, лайливих тощо). Оскільки модальний смисл є вираженням особистісної сутності учасників комунікації, кодифікація способів вираження цих модальних смислів (а це входить в етичний компонент мовлення) значною мірою зумовлює, які саме взаємовідносини будуть встановлені між учасниками спілкування: офіційні чи дружні, шанобливі чи ні.

Культура мовлення передбачає, що відносини між співрозмовниками повинні будуватися на основі загальнолюдських моральних установок. Під час мовленнєвого процесу враховуються такі чинники: в офіційній чи неофіційній ситуації відбувається розмова; роль адресата й адресанта в комунікативному акті; вік і соціальний стан кожного учасника; ступінь їхнього знайомства між собою тощо. Важливо також пам'ятати, що в мовних традиціях та етичних заборонах у представників різних народів існують суттєві відмінності, котрі не завжди дають змогу дослівно перекласти думку однієї мови іншою.

Головною метою виявлення людиною культури мовлення є забезпечення ефективності спілкування, тобто оптимальним чином досягнення попередньо поставлених комунікативних цілей. І хоч головну роль у цьому процесі відіграє комунікативний компонент, важливо те, що решта компонентів є також значущими.

Адже ігнорування першого з них – нормативного – може призвести до непорозумінь між людьми. Так, наприклад, якщо особа замість слова використає у своїй промові якийсь маловідомий термін, діалектне чи жаргонне слово, то її співрозмовник навряд чи адекватно сприйме її думку. У цьому разі зниження результативного спілкування може також спостерігатися й через те, що використання ненормованої лексики свідчить про низький рівень

освіченості людини, а це, своєю чергою, провокує формування відповідного ставлення до неї з боку співрозмовника.

Аналогічно негативно впливає на успішність комунікації й порушення етичних норм спілкування. Вияви грубого ставлення до партнерів спілкування, звернення до нецензурної лайки чи допущення інших негативних явищ у процесі комунікації може взагалі примусити їх припинити спілкування.

На підставі вищевикладеного можна підсумувати, що досягти найбільшого ефекту в спілкуванні можливо лише за умови гармонійного поєднання всіх трьох перелічених вище компонентів мовленнєвої культури. Тільки в такому випадку забезпечується правильна організація тих мовленнєвих засобів, які в кожній конкретній комунікативній ситуації дають змогу досягти найкращого результату.

Для професійної культури характерні певні морально-вольові якості, специфічні для цієї трудової сфери, що є основою професійної етики. Людина як суб'єкт професійної діяльності має певну сукупність ціннісних орієнтирів, які необхідні для спілкування, підтримки та нормального функціонування в професійній сфері. Усвідомлені загальні норми людських відносин стають передумовою вільного вибору найбільш доцільної з точки зору громадської думки поведінки в професійному середовищі.

Моральні чинники у професійній культурі – це моральні переконання (знання – закон – честь), які визначають участь людини в будь-яких суспільно необхідних видах діяльності, не розмежовуючи їх на «престижні» і «непрестижні». Професійна культура проявляється в трудовій активності людини, ступені інтенсивності діяльності, співчутливості, допомоги колегам. Це соціальне спілкування, зумовлене об'єктивними потребами спільної діяльності, створює умови розвитку людських здібностей і поширення професійної культури.

Високий рівень професійної культури сприяє створенню морально здорової атмосфери в колективі, яка впливає на продуктивність праці, підтримує позитивний емоційний настрій усіх членів колективу, попереджає

виникнення конфліктів і забезпечує їхнє оптимальне вирішення в разі виникнення. Тому деякі вчені під професійною культурою розуміють розвинене до високого рівня вміння застосовувати наявні та породжувати нові стереотипи спілкування.

Поряд із моральним фактором великого значення в професійній культурі набуває *естетичний фактор*. Це не тільки розуміння та сприйняття краси, але і її створення в предметах і середовищі свого побуту та праці. Естетична культура як складова професійної культури невід'ємна від естетичних почуттів та оціночних суджень, які посилюють емоційну реакцію людини на все позитивне та негативне, поглиблюють усвідомлене сприйняття та засвоєння моральних норм і принципів, активізують людську діяльність, сприяють формуванню активного, творчого ставлення до життя.

Лінгвістична складова мовномовленнєвої підготовки фахівців полягає у зміцненні мовно-функціональної основи професійної сфери, розвитку професійної лексики, вдосконаленні спеціальної термінології, подоланні ускладнень, зумовлених існуванням двомовності, копіюванням термінів з інших мов. Для успішного професійного спілкування недостатньо знати специфіку ділового мовлення, його лексику, граматику та стилістику. Потрібно навчитися застосовувати своє мовлення так, щоб зацікавити співрозмовника, вплинути на нього, прихилити на свій бік, успішно говорити з тими, хто симпатизує вам, і з тими, хто проти вас, брати участь у бесіді у вузькому колі та виступати перед широкою публікою.

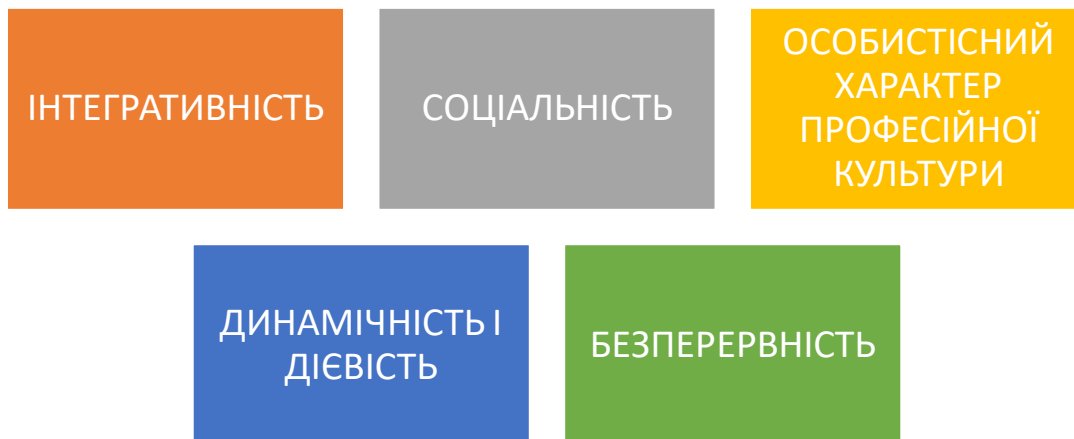
Подекуди професійну культуру ототожнюють із такими поняттями, як «професіоналізм» і «компетентність». Пояснюється це тим, що професійна культура, безумовно, передбачає досить високий рівень майстерності, розвинений завдяки індивідуальним здібностям у певній діяльності та набутому досвіду в цій сфері. Щоб зрозуміти, у чому відмінність між цими категоріями, розглянемо коротко сутність понять *«професіоналізм»* і *«компетентність»*.

Професіоналізм – сукупність особистісних характеристик людини, необхідних для успішного виконання діяльності, завдяки чому професіоналізм вважають внутрішньою характеристикою особистості. Із цієї точки зору поняття «професійна культура» і «професіоналізм» можна сприймати тотожно. Однак «професіоналізм» розкриває переважно технологічну, функціональну сторону діяльності та може вивчатися як підсумок і критерій діяльності.

У такому розумінні професіоналізм ближчий до компетентності. **Компетентність** – це інтегральна характеристика особистості, яка визначає виявлену у неї готовність використовувати та вдосконалювати свої знання, вміння, досвід і особисті якості для успішної діяльності в процесі життєдіяльності й обраній професійній сфері. Як уважають учені, компетентність свідчить про відповідність людини вимогам професії, про наявність компетентності можна судити за результатами роботи людини та її можливості контролювати свою діяльність відповідно до нормативів професійної культури.

Професіоналізм і компетентність утілюються в результатах діяльності, в різноманітних носіях інформації, які свідчать про професійну культуру, але це не сама професійна культура, носіями якої можуть бути тільки люди. Професійна культура – це спосіб й оцінка діяльності, що містить змістовний аспект професіоналізму та відображає сам процес його набуття. Культурний компонент визначає рівень розвитку самого суб'єкта діяльності, його особистісно-ділові якості. Поєднання професіоналізму, компетентності та культури відображає багатогранність і динамічність професійної культури як соціального феномена.

1. 3. Ознаки професійної культури



Інтегративність відображає вплив усіх компонентів професійної культури на культуру особистості загалом і загальний розвиток самої культури.

Соціальність свідчить про те, що наявність високого рівня сформованості професійної культури має не тільки особисте, а й суспільне значення, а також дає можливість особистості більш ефективно створювати суспільне багатство.

Особистісний характер професійної культури означає засвоєння особистістю в процесі спеціальної підготовки професійно важливих знань, умінь і навичок, що мають для людини особистісний зміст, оскільки можуть задовольнити потреби особистості у виконанні професійної діяльності та здійсненні професійного зростання.

Динамічність і дієвість відображає примусову мотиваційну силу професійної культури, її здатність регулювати напрямок розвитку особистісних якостей.

Безперервність утверджує високий рівень професійної культури, що сприяє безперервному саморозвитку людини в сфері своєї професійної діяльності з метою задоволення власних внутрішніх фаховоспрямованих стимулів і підтримки на певному рівні своєї професійної культури.

Професійна культура – це різновид загальної культури суспільства й особиста освіта, що відображає ступінь набуття людиною спеціальних

теоретичних знань і практичних умінь виконання певного виду діяльності, що проводиться нею на основі сформованої системи цінностей і моральних орієнтирів.

У структурі професійної культури мають бути в тому чи іншому вигляді подані мотиваційно-ціннісний і операційно-діяльнісний компоненти.

Мотиваційно-ціннісний компонент передбачає ціннісне ставлення до власної професійної діяльності як особистої цінності, так і цінності соціально значущої. Крім того, обов'язкова наявність позитивного ставлення до обраної професії та подальшого професійного вдосконалення, задоволеність професійним вибором, володіння етичними нормами професії, наявність професійних здібностей та інших елементів мотиваційної сфери.

Операційно-діяльнісний компонент потребує наявності професійних знань як основи вдосконалення професійної діяльності, професійних умінь і навичок, уявлення та знання про професії, готовності та здатності до здійснення професійної рефлексії, професійної творчості тощо.

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

Завдання 1. Підготуйтеся до ділової гри «Співбесіда з роботодавцем». Два курсанти розігрують сценарій співбесіди, а інші аналізують усі запитання «роботодавця» й відповіді «претендента».

Завдання 2. Побудуйте конфліктний діалог (цілі партнерів у діалозі протилежні), схарактеризуйте вербальні й невербальні компоненти комунікації.

Завдання 3. Побудуйте полілог на професійну тему, схарактеризуйте репліки кожного з учасників.

Завдання 4. Змодельуйте ситуацію побутового спілкування, запишіть репліки учасників. Поясніть, чим побутове спілкування відрізняється від ділового.

Завдання 5. Відредагуйте словосполучення, поясніть, які норми літературної мови порушені.

Приймала участь, на протязі всього часу, інформаційне повідомлення, місяць жовтень, моя особиста думка, відмінений закон, самовдосконалювати себе, дійсне законодавство, інтелектуальний розумовий процес, підвести підсумок, відступити назад, більша половина, самоаналізувати себе, чотири години вечора, більш широкі можливості, у відповідності з, знайдена проблема.

Завдання 6. Наведіть приклади порушення лексичних норм української мови у текстах із фахових журналів. Запишіть приклади у стовпчик та подайте поряд правильні форми.

Завдання 7. Уявіть, що ви запізнались на роботу. Керівник незадоволений, робить зауваження. Запропонуйте варіанти ваших відповідей.

Завдання 8. Сформулюйте проблемне питання, оберіть пропонента й опонента. Змодельуйте дискусію, дотримуючись основних правил її проведення. Інші учасники групи можуть долучитися до обговорення.

Завдання 9. Утворіть форми чоловічих і жіночих імен по батькові від поданих імен.

Ігор, Олексій, Марк, Давид, Гордій, Євгеній, Лука, Корній, Славомир, Авксентій, Мар'ян, Микола, Болеслав, Демид, Геннадій, Гервасій, Кузьма, Захарій, Георгій, Микита.

Завдання 10. Утворіть форму кличного та давального відмінків, поясніть правопис закінчень: Соломія Сергіївна, Олег Віталійович, Ілля Васильович, Оксана Валеріївна, Володимир Анатолійович, Сергій Петрович, Геннадій Костянтинович, Ігор Валентинович, Олександр Олександрович, Дмитро Володимирович, Анатолій Миколайович, Наталя Дмитрівна, Михайло Вікторович, В'ячеслав Михайлович, Ольга Володимирівна, Євген Сергійович, Вікторія Юріївна, Вероніка Ігорівна.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ № 1

1. Система одиниць спілкування та правил їх функціонування – це

- А) мова;
- Б) мовлення;
- В) культура мови;
- Г) культура мовлення;
- Д) комунікація.

2. Різним використанням можливостей мови називають:

- А) мову;
- Б) мовлення;
- В) спілкування;
- Г) культуру мовлення;
- Д) комунікацію.

3. До ознак мовлення не відносять:

- А) статичність;
- Б) індивідуальність;
- В) ситуативність;
- Г) лінійну організацію;
- Д) вид спілкування.

4. До ознак мови не відносять:

- А) рівневу організацію;
- Б) формальність;
- В) індивідуальність;
- Г) стабільність;
- Д) суспільне надбання.

5. Галузь мовознавства, що кодифікує норми, стандарти репрезентації мовної системи, – це

- А) стилістика;
- Б) культура мовлення;
- В) культура мови;
- Г) фонетика;
- Д) орфоепія.

6. Складником культури мови є:

- А) нормативний компонент;
- Б) комунікативний компонент;
- В) етичний компонент;
- Г) естетичний компонент;
- Д) усі відповіді правильні.

7. Способи використання літературної мови в різних сферах суспільного життя регулюють

- А) морфологічні норми;
- Б) акцентологічні норми;
- В) синтаксичні норми;
- Г) стилістичні норми;
- Д) орфографічні норми.

8. Однією з визначних ознак культури мовлення є

- А) нормативність;
- Б) логічність;
- В) точність;
- Г) доцільність;
- Д) доречність.

9. Інтегральна характеристика особистості, яка визначає виявлену в неї готовність використовувати та вдосконалювати свої знання, вміння, досвід й особисті якості для успішної діяльності в процесі життєдіяльності й обраній професійній сфері, – це

- А) професіоналізм;
- Б) компетентність;
- В) компетенція;
- Г) логічність;
- Д) усі відповіді правильні.

10. Серед ознак професійної культури виокремлюють:

- А) інтегративність;
- Б) соціальність;
- В) динамічність і дієвість;
- Г) безперервність;
- Д) усі відповіді правильні.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. У чому полягає специфіка професійної культури?
2. Схарактеризуйте поняття «мова» і «мовлення».
3. Що таке «мислення»?
4. Проаналізуйте культуру мови як галузь мовознавства.
5. Що є предметом та основними поняттями культури мови?
6. Назвіть завдання цієї дисципліни.
7. Проаналізуйте складові культури мови.
8. Які норми літературної мови Вам відомі?
9. Які складники охоплює комунікативний компонент мовлення?
10. Схарактеризуйте комунікативний компонент мовлення.
11. На якому рівні формується логічність як ознака культури мовлення?
12. Проаналізуйте точність і доречність мовлення.
13. За що відповідають моральні чинники у професійній культурі?
14. Естетичний фактор як складова професійної культури.
15. У чому полягає лінгвістична складова мовномовленнєвої підготовки фахівців?
16. У чому відмінність між категоріями «професіоналізм» і «компетентність»?
17. Схарактеризуйте ознаки професійної культури.
18. Що передбачає мотиваційно-ціннісний компонент?

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Барановська Л. В. Навчання студентів професійного спілкування: монографія. Біла Церква, 2002. 256 с.
2. Дорошенко С. І., Дудик П. С. Вступ до мовознавства. К., 1974. С. 24–43.

3. Єльнікова Н. І., Голопич І. М., Полтавська Д. В. Українська мова професійного спрямування (мовні норми): навчальний посібник. Харків, ХНУВС, 2019. 182 с.

4. Культура фахового мовлення: Навчальний посібник / Бабич Н. Д. Чернівці: Книги – XXI, 2011. 528 с.

5. Пазяк О. М. Українська мова і культура мовлення. К. : Вища школа, 1995. 239 с.

6. Пасинок В. Г. Основи культури мовлення. Навч. Посіб. – К.: «Видавництво «Центр учбової літератури», 2012. 184 с.

7. Пентиліук М. І. Культура мови і стилістика. К. : Вежа, 1994. 240 с.

Розділ 2

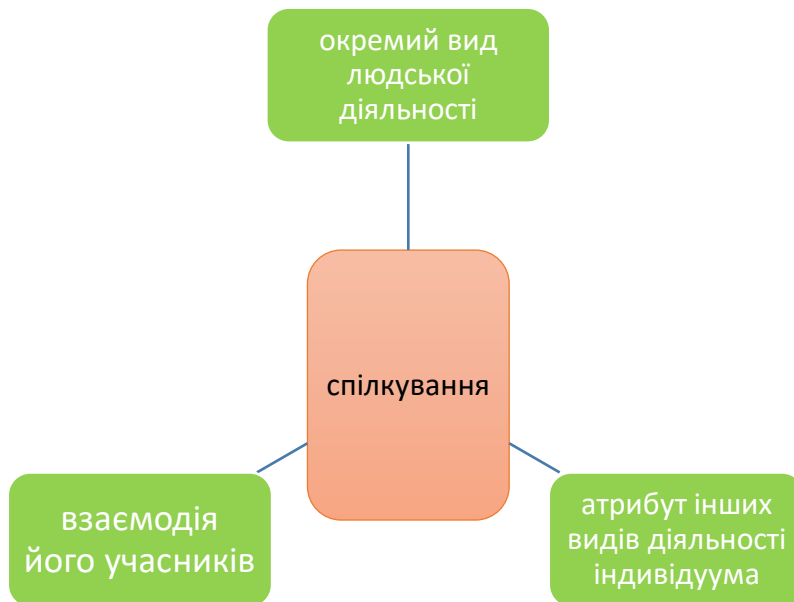
ПРОЦЕС СПІЛКУВАННЯ ТА ЙОГО СКЛАДОВІ

2. 1. Сутність спілкування

Успішність людини в будь-яких сферах її діяльності залежить переважно від здатності грамотно організувати процес спілкування.

Спілкування – це складний багатоплановий процес встановлення контактів між людьми, під час якого виявляються та формуються міжособистісні відносини.

У науковій літературі спілкування вивчається з трьох позицій:



Спілкування може відбуватися як під час безпосереднього контакту осіб між собою, коли вони перебувають на незначній відстані одна від одної, так і за допомогою опосередкованого контакту, коли використовуються допоміжні засоби: телефон, телеграф, мережа «Інтернет» тощо. Причому за допомогою спілкування як соціального феномена може відбуватися передача форм культури та соціального досвіду не лише між сучасниками, але й представниками різних історичних епох.

Потреба в спілкуванні поступово сформувалася в процесі суспільно-історичного розвитку людства та пов'язана з відчуттям людською істотою

радощів від контакту з іншою особою. Спілкування є також однією з необхідних передумов формування людини як особистості.

Як відомо, маленькі діти, які росли серед тварин і були позбавлені можливості спілкуватися з подібними собі, навіть у разі повернення до людської спільноти залишаються розумово відсталими порівняно зі своїми однолітками. Результати спеціальних досліджень також довели, що за умови утримання дорослих людей в обмеженому просторі протягом тривалого часу у них спостерігалися порушення в процесах сприйняття, мислення, пам'яті тощо. Причому в умовах ізоляції люди звичайно починали розмовляти вголос із собою, іншими живими істотами (комахами, павуками тощо) чи навіть із предметами. Це пояснюється тим, що, перебуваючи поза людською спільнотою й не маючи можливості задовольняти свою потребу в реальному спілкуванні з людьми, особа намагається компенсувати його відсутність за допомогою інших видів спілкування, зокрема й уявного. Адже через спілкування людина задовольняє таку суто особисту потребу, як потреба в моралізації, самовираженні, самоствердженні. Як відомо, самооцінка особистості значною мірою залежить від ставлення до неї інших людей, які можуть висловлювати на її адресу певні позитивні чи негативні судження, різними способами виражати схвалення чи, навпаки, несхвалення її слів або вчинків.

Процесу спілкування звичайно притаманні імпровізація, спонтанність. Під час взаємодії співрозмовники створюють нову соціальну реальність, відпрацьовують нові індивідуальні й загальні сенси, відмовляючись водночас від деяких застарілих стереотипів мислення чи неефективних моделей поведінки. Спілкування, з одного боку, має творчий характер, воно позбавлене жорстких канонів у своєму розгортанні, а його перебіг зумовлений спільним результатом персональних дій усіх співрозмовників. З другого боку, протягом багатьох століть усталилися певні норми етикету, загальні правила спілкування, які є своєрідними орієнтирами для його організації.

2. 2. Функції спілкування



Спілкування передбачає транслявання інформації від однієї особи до іншої (інших). Успішність сприйняття цієї інформації залежить від здатності партнерів правильно її зрозуміти.

Спілкування має важливу роль також в організації спільної діяльності людей. Це може бути діяльність різних видів: ігрова, навчальна, професійна тощо.

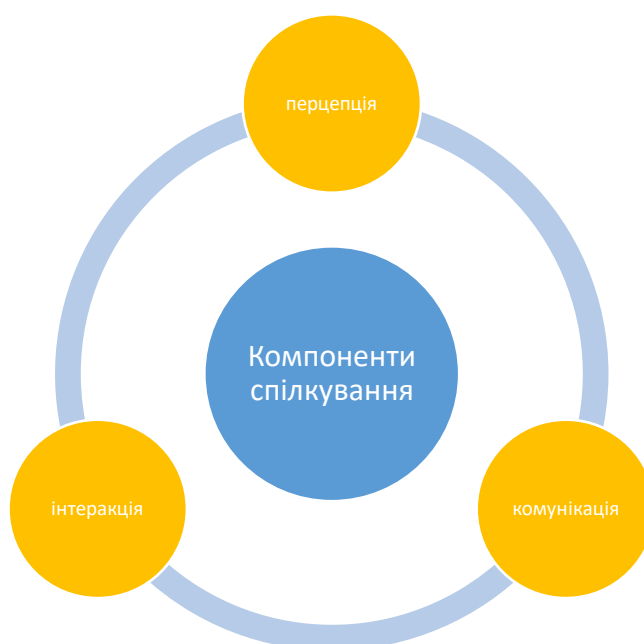
Важливою функцією спілкування є *аксіологічна*, коли між людьми відбувається активний обмін особистісними цінностями (матеріальними та духовними), життєвими пріоритетами й ідеалами.

Спілкування також дає людям змогу *співпереживати*. Значущість цієї функції підвищується під час відчуття людиною сильної радості чи, навпаки, горя. У такі моменти усвідомлення особою психологічної єдності з іншими людьми позитивно впливає на її стан.

Як зазначають науковці (В. Гриньова, С. Золотухіна, Ф. Хміль), міжособистісне спілкування здійснює найбільш сильний позитивний вплив на його учасників у тому разі, коли в процесі його розгортання створюються передумови для реалізації потреб кожного з них у саморозкритті, самостверженні як особистості, коли кожен відчуває увагу, повагу, розуміння

з боку іншої особи. За такої умови співрозмовники сприймають один одного не як об'єкт для навіювання, а як автономного суб'єкта взаємодії, як унікальну особистість, котра має право на власні думки й переконання. Тому саме такий варіант спілкування слід вважати еталоном взаємовідносин людей.

У процесі життєдіяльності кожен індивідуум виконує різні соціальні ролі, демонструючи при цьому відповідні моделі соціальної поведінки. Обмін соціальними ролями, який може відбуватися у процесі спілкування, дає змогу людям виявити себе в незвичній для них іпостасі, краще зрозуміти один одного.



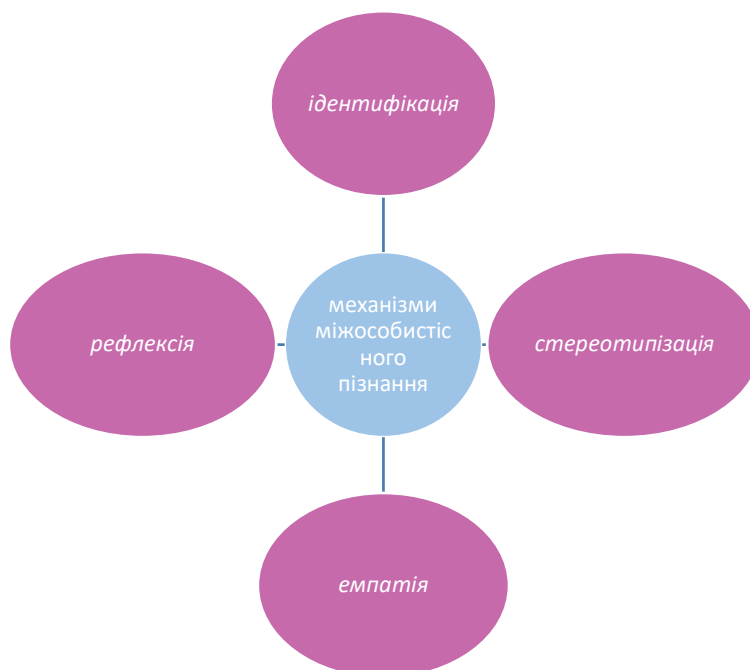
2. 3. Перцептивний аспект спілкування

Перцепція пов'язана з процесом сприйняття й пізнання іншої людини та спрямована на визначення індивідуальних особливостей людини, особливостей її поведінки.

Перцепція (від лат. *perceptio* – сприйняття) – процес безпосереднього активного відбиття когнітивною сферою людини зовнішніх і внутрішніх об'єктів.

У процесі спілкування відбувається сприйняття його учасниками один одного. Результатом цього є створення певного цілісного образу іншої

людини, який формується на основі її оцінювання. Своєю чергою, під час оцінювання людини враховуються не лише її особистісні якості, але й соціокультурні чинники (соціальний статус, роль у суспільстві тощо).



Ідентифікація (від лат. *Identifico* – ототожнення, уподібнення) намагання зрозуміти іншу людину шляхом уявної спроби поставити себе на її місце.

Ідентифікація є одним із найпростіших способів віднайти «ключ» до поведінки іншої особи. Цей спосіб достатньо часто застосовується на практиці, коли людина намагається прогнозувати дії чи емоційний стан інших на основі власних дій, переживань, переконань, тобто за аналогією із власною поведінкою.

Стереотипізація (від грецьк. – *stereo* – твердий, *typos* – відбиток) – оцінювання іншої людини за допомогою поширення на неї типових характеристик представників певної соціальної групи.

Ідентифікація та стереотипізація є досить ефективними засобами пізнання й оцінювання учасниками спілкування один одного. Однак у комунікативній практиці не доцільно обмежуватися використанням лише цих механізмів, адже результати такого оцінювання можуть мати значну погрішність.

Серед найбільш поширених недоліків оцінювання іншої людини на підставі першого враження про неї чи її випадкових виявів науковці відзначають такі:

- **проєкція** – «укладання» у свідомість співрозмовника власних думок і почуттів;
- **відлуння** – перенесення позитивного враження про певну якість партнера по спілкуванню на всі інші його якості, поширення об'єктивно існуючих успіхів, яких він досягнув у певній сфері, на іншу галузь діяльності;
- **атрибуція** – приписування співрозмовникові якостей, рис характеру іншої людини, зовні схожої на неї;
- віра в те, що **перше враження про людину** є зазвичай найбільш правильним;
- **наявність стереотипів мислення**: професійних, фізіономічних етнічних, гендерних тощо;
- **забобони й упередження**, необґрунтовані сталі уявлення про інших людей;
- **чинник вищості** – переоцінка людиною психологічних, ділових якостей партнера по спілкуванню через те, що він перевершує її за якоюсь суттєвою для неї властивістю, та, навпаки, недооцінка його особистих позитивних рис у тому разі, якщо особа сама перевершує його за окремою ознакою, причому перевага тут фіксується за одним параметром, а переоцінка чи недооцінка особи – за багатьма;
- **чинник статусу** – чим більш значущим є соціальний статус працівника, тим вище звичайно оцінює його позитивні якості співрозмовник;
- **чинник «ставлення до нас»** – чим краще ставиться до особи інша людина, тим більш позитивне враження вона на неї справляє;
- **каузальна атрибуція** – причинна інтерпретація, виділено такі її типи:

- особистісна атрибуція – причина дій або вчинків вбачається в самій людині;

- об'єктивна атрибуція – причина дій або вчинків шукається в об'єкті, на який спрямовано дію чи вчинок;

- атрибуція обставин – причина дій чи вчинків приписується тим обставинам, які виникли;

- **ефект поблажливості** – про людину, яку особа вважає відносно себе неконкурентоспроможною, вона висловлюється звичайно більш позитивно, ніж про працівника, який викликає в неї заздрощі;

- **ефект фаворизму** – люди, які відчують себе фаворитами, часто сприймають новачків із почуттям зверхності, своєю чергою, переваги самих «фаворитів» нерідко теж значно перебільшуються оточенням.

Організувати ефективне спілкування можливо лише за умови, якщо його учасники не перебільшуватимуть значущість першого враження про свого партнера та докладатимуть зусилля, щоб краще пізнати, зрозуміти позицію один одного. Цьому сприяє сформованість у людини емпатії.

*Емпатія (від грец. *empathia* – співпереживання) – здатність особи до розуміння емоційного стану іншої людини, проникнення в її переживання, вміння уявно поставити себе на її місце.*

Науковці (Л. Карпенко, А. Петровський, А. Панфілова та ін.) виокремлюють такі види емпатії:

- **емоційну** (реалізується за допомогою механізмів проєкції та наслідування моторних і афектних реакцій людини);

- **співпереживання** – переживання особою тих самих почуттів, що і його партнер по спілкуванню;

- **співчуття** – чуйне ставлення до переживань іншої людини.

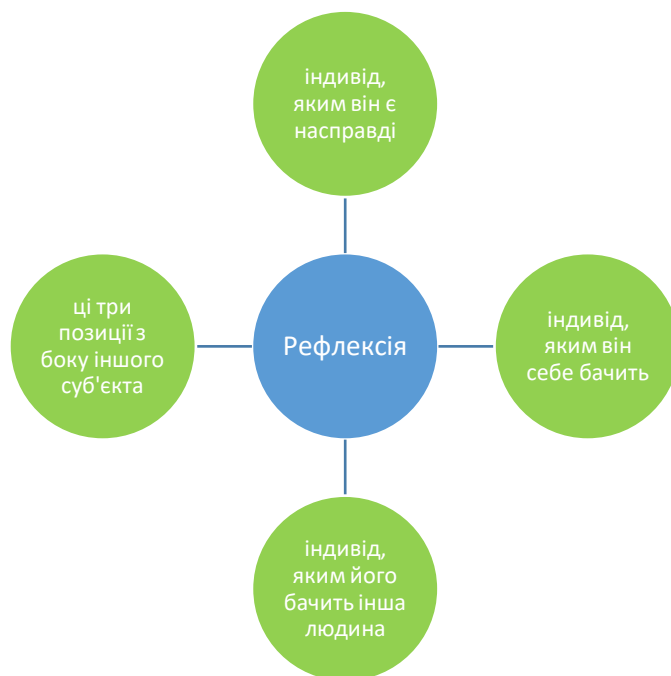
- **когнітивну** (пов'язану з інтелектуальними операціями особи: аналізом, порівнянням тощо);

➤ **предикативну** (виражається у здатності індивідуума правильно прогнозувати афективні реакції іншої людини);

Серед цих видів емпатії найчастіше виявляється емоційна емпатія, яка передбачає емоційний відгук на проблеми людини. Адже звичайно особа не стільки раціонально осмислює стан партнера, скільки відчуває його.

Значну роль у процесі спілкування відіграє й феномен **рефлексії**, спрямованої на самопізнання, самоаналіз людиною внутрішнього стану, власних характерних особливостей (емоцій, когнітивних процесів, дій, поведінки, досвіду, станів, здібностей, характеру, ставлення до себе та інших людей, свого призначення та цілей тощо), а також пізнання ставлення до себе з боку інших людей.

Процес рефлексії спрямований не лише на вивчення, розуміння людиною себе самої, але й з'ясування того, як її сприймають інші люди. У рефлексивному процесі як складника спілкування можна виділити такі основні позиції:



Перцептивна функція спілкування передбачає також сприйняття-оцінювання людиною ситуативного контексту спілкування загалом.

Ще один психологічний механізм, який використовується під час перцепції, отримав назву **атракції** – (від лат. *attraction* – приваблювати,

притягувати) – поняття, яке позначає захоплення, симпатію, що виникають під час сприйняття людини іншою особою; здатність подобатися іншим.

Міжособистісна атракція – це взаємний процес надання людьми переваги одна одній відносно інших осіб, наявність психологічного притягування між ними.

У науковій літературі виділено зовнішні та внутрішні чинники атракції. До зовнішніх чинників належать такі:

➤ *потреба в афіліації* (від англ. affiliate – поєднувати, зв'язувати) (виявляється в прагненні створювати позитивно забарвлені стосунки з іншими людьми, подобатися їм):

➤ *чинник емоційного стану* (позитивний настрій людини зумовлює більш доброзичливе її ставлення до оточення);

➤ *просторова близькість* (чим ближче перебувають люди між собою в процесі певної діяльності, тим вища ймовірність появи між ними взаємної симпатії).

Серед внутрішніх чинників атракції можна назвати фізичну привабливість людини, її соціальні й **особистісні** характеристики, ступінь схожості та відмінностей учасників спілкування тощо. Причому найсильніший вплив на появу атракції спостерігається на початку знайомства, пізніше люди більше уваги звертають на інші якості особи.

2. 4. Комунікативний аспект спілкування

Комунікація (від лат. *communico* – роблю загальним, спілкуюсь) – це специфічний процес активного обміну інформацією між людьми під час взаємодії.

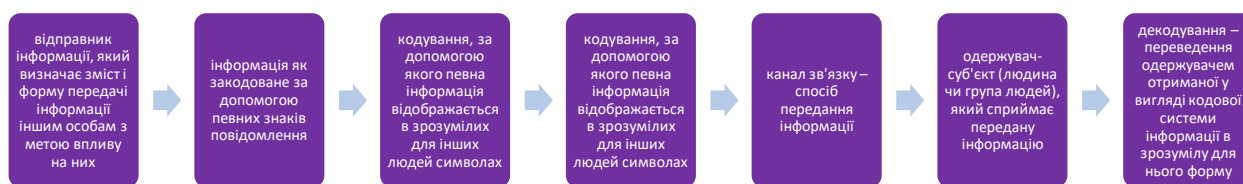
Виникає між співрозмовниками у передачі та прийомі знань, думок, почуттів, оцінок, пропозицій щодо певного питання.

Науковцями визначено різні види комунікацій. За типом відносин між їх учасниками ці процеси поділяються на:

- *міжособистісні;*
- *публічні;*
- *масові.*

Міжособистісна комунікація зорієнтована на встановлення комунікативного зв'язку між окремими учасниками спілкування. У публічній комунікації бере участь група людей. Масова комунікація реалізується за допомогою поширення спеціально підготовлених повідомлень із використанням різних технічних засобів серед великої анонімної аудиторії.

Як зазначають фахівці (М. Альберт, М. Мескон, А. Панфілова, О. Сердюк, Ф. Хедуурі), ключовими елементами будь-якого комунікативного акту є:



На першому етапі комунікативного акту відправник визначає його мету, тобто раціонально обґрунтовує для себе намір передачі інформації, її зміст і спосіб передачі. Якщо ідея, яку він збирається транслювати, сформульована неточно, неоднозначно, то комунікація з самого початку буде приречена на невдачу.

Не менш важливим аспектом для успішності цього процесу є й вибір каналу для трансляції інформації. Наприклад, навряд чи людина зможе правильно сприйняти по телефону надто довге або складне за змістом повідомлення. Тому обраний канал має бути оптимально придатним для його передачі.

На другому етапі комунікації передбачається кодування певної інформації. Код – це символи чи знаки, що переводять інформацію в іншу

форму, яка має бути зрозумілою для одержувача. У разі передачі словесного повідомлення кодом виступає сама мова.

На етапі кодування інформація може набути різних форм:

- **письмової** (у вигляді тексту, таблиці, графічного зображення, математичних символів тощо);
- **усної** (звукової);
- **інтерактивного зображення зі звуковим супроводом.**

Осмислена й закодована інформація перетворюється на повідомлення, яке, залежно від обраної форми, буде передаватися у вигляді певного висловлювання (закінченої за смыслом мовної конструкції, що містить слова та невербальні сигнали), тексту, зображення тощо.

У процесі спілкування висловлювання може виконувати різні функції:

- **репрезентативну** (від *representant* – представник, зображення, подання, образ), яка пов'язана з поданням інформації конкретній особі чи групі людей;
- **апелятивну** (від лат. *appellatio* – скарга, заклик, звернення), котра спрямована на забезпечення певного впливу на особистість;
- **експресивну** (від фр. *expressif* – вираження, виразність), що зорієнтована на відображення певних почуттів та емоцій відправника інформації.

Передача інформації від відправника до одержувача відбувається за допомогою певного каналу. Каналом комунікації є реальна чи уявна лінія зв'язку, за допомогою якої рухається повідомлення. У процесі спілкування використовують дві групи каналів передачі інформації:

- **природні**, тобто канали, які виникають під час взаємодії людей за допомогою їхніх органів почуттів: візуальний - за допомогою зору, аудіальний - слуху, кінестичний – відчуттів тощо;

➤ *штучні*, тобто технічні канали: телефон, e-mail, відео, факс, пошта, телеграф тощо.

Для використання другого з названих каналів потрібні відповідні технічні засоби кодування. Роль такого засобу виконують телефон, персональний комп'ютер тощо.

На третьому етапі комунікативного процесу відбувається безпосереднє передання інформації. Оскільки через різні причини (наприклад, технічні проблеми чи помилки в діях людей, які беруть участь у переданні інформації) інформація може не дійти до місця призначення, процес її передання не ототожнюється з процесом відправлення повідомлення. Уважається, що передача відбулася лише в тому разі, коли одержувач реально отримав надіслану йому інформацію.

Четвертий етап комунікативного акту передбачає декодування отриманої інформації, тобто її розшифрування, перетворення одержувачем у таку форму, яка робить зміст зрозумілим для нього. Зазвичай саме від результатів декодування залежить, чи правильно повідомлення інтерпретовано одержувачем.

Перешкодами для адекватного сприйняття одержувачем змісту тексту повідомлення можуть стати різні суб'єктивні чинники:

- стереотипи мислення;
- нерозуміння людиною значущості інформації, що може спровокувати неухвалене її вивчення;
- різниця в освітньому рівні й кваліфікації відправника та одержувача повідомлення;
- слабке знання останнім мови, якою воно передавалося.

У разі передачі інформації в усній формі вона може бути сприйнята оточенням неадекватно, якщо інтонація, міміка чи жести комуніканта надали їй певної двозначності. Причинами для неправильного сприйняття інформації одержувачем можуть бути також різні фізіологічні чи психологічні чинники:

стомленість, неухажність, нетерплячість, імпульсивність людини, слабка пам'ять тощо.

Ураховуючи існування різних об'єктивних і суб'єктивних чинників, які можуть суттєво завадити адекватно донести до людини заплановану інформацію, фахівці рекомендують не обмежувати передачу найважливіших повідомлень тільки одним каналом, а дублювати її за допомогою використання інших способів трансляції. Вони також вважають за доцільне не обмежувати комунікацію визначеними вище трьома етапами, а вносити до неї також четвертий етап, який забезпечує відправлення одержувачем відповіді на отримане повідомлення, тобто встановлення ним зворотного зв'язку.

Важливість встановлення такого зв'язку пояснюється двома головними причинами. По-перше, зворотна інформація дає змогу відправникові зробити висновок, чи правильно його повідомлення інтерпретовано одержувачем. По-друге, вона дозволяє йому ознайомитися з тими діями, які збирається здійснити його партнер. Тому правильно організований зворотний зв'язок дає змогу значно підвищити ефективність комунікативного процесу.

За різними ознаками виділяють такі види зворотного зв'язку:

- **навмисний** (реалізується усвідомлено);
- **ненавмисний** (виявляється самовільно);
- **оцінний** (містить думку партнера щодо змісту повідомлення);
- **безоцінний** (не відображає його точки зору щодо отриманої інформації).

Підвищенню ефективності комунікації сприяє також усунення існуючих між партнерами бар'єрів у спілкуванні. Найбільш поширеними серед них науковці вважають такі: **компетентність, вибіркоче слухання, оцінні судження, достовірність джерела, фільтрування, внутрішньогрупова мова, різниця статусу, тиск часу, перевантаження спілкуванням.**

Перший із перелічених бар'єрів звичайно виникає тоді, коли партнери комунікації мають різні рівні компетентності щодо певної проблеми. Кожна

людина під час кодування чи декодування будь-якої інформації керується власним життєвим досвідом, тому на виході результати комунікативних зусиль таких учасників спілкування можуть не збігатися, тобто зміст одного й того ж повідомлення інтерпретується ними по-різному.

Бар'єр вибіркового слухання пов'язаний з тим, що особа, маючи свої сталі цінності, переконання, настанови, свідомо чи несвідомо блокує ту інформацію, яка не узгоджується з ними. У такому разі людина або взагалі ігнорує зміст повідомлення, або сприймає з нього лише ті окремі фрагменти, що відповідають її уявленням про розв'язання певного питання, а це, своєю чергою, призводить до викривлення змісту інформації.

Третій із названих бар'єрів виникає в тому разі, коли оцінні судження (тобто судження про загальну цінність повідомлення) партнерів по комунікації ґрунтуються не на об'єктивному вивченні інформації, а на минулому досвіді їхнього спілкування між собою чи на основі її очікуваного значення. У разі виникнення бар'єра достовірності джерела учасники спілкування настільки довіряють конкретній особі, яка є для них незаперечним авторитетом, що некритично сприймають будь-яку інформацію з її вуст, не намагаючись навіть цю інформацію перевірити, а тим більше заперечувати істинність.

Наступний із названих бар'єрів у діловому спілкуванні – **внутрішньогрупова мова** – пов'язаний із використанням у певних соціальних групах, наприклад трудових колективах, деяких жаргонних слів, зрозумілих лише представникам цих груп. Через це інші люди, які випадково потрапили в цю групу, чи працівники-початківці часто не можуть адекватно інтерпретувати надіслане їм повідомлення.

Бар'єр різниці статусу виявляється в тому, що між людьми, які перебувають на різних сходинках ієрархічної системи управління організацією, під час спілкування може створюватися певна психологічна дистанція, котра перешкоджає їм успішно контактувати між собою.

Тиск часу теж може стати серйозним бар'єром у спілкуванні. Наприклад, унаслідок браку часу певну промову можуть попросити суттєво скоротити, а когось узагалі позбавити запланованого слова. Зрозуміло, що такі дії викликають у людей цілком справедливий образ, а головне – не сприяють розв'язанню порушених питань.

Бар'єр перевантаження спілкуванням відображає той факт, що в сучасну інформаційну добу кількість повідомлень, які одночасно надходять людині, часто перевищує її фізичні можливості своєчасно з ними ознайомитися. Тому деяка отримана інформація вивчається одержувачем не уважно або не вивчається зовсім.

Під час ділового спілкування між фахівцями можуть виникнути й специфічні комунікативні бар'єри: **логічний, семантичний, стилістичний, фонетичний**. Перший із цих бар'єрів пов'язаний із різницею в перебігу розумових процесів в учасників взаємодії, сформованістю в них умінь правильно виконувати основні логічні операції: аналіз, синтез, узагальнення, порівняння тощо. Існування **семантичного** бар'єра в спілкуванні пояснюється багатозначністю деяких слів, а також різницею в словниковому запасі учасників спілкування. **Стилістичний** бар'єр звичайно виникає тоді, коли форма подачі не відповідає змісту повідомлення, а сам виклад інформації не відзначається чіткістю та структурною продуманістю. **Фонетичний** бар'єр зумовлений особливостями мовлення людини (поганою дикцією, наявністю слів-паразитів, помилок у наголосах тощо).

2. 5. Інтерактивний аспект спілкування

У процесі спілкування між людьми, на відміну, наприклад, від комунікації в кібернетичних системах, відбувається не лише передача інформації, а й її збагачення, уточнення, адже такий акт передбачає взаємну зорієнтованість індивідумів один на одного, кожний із них під час спільної діяльності змушений орієнтуватися на настанови, мотиви поведінки, цінності,

потреби, інтереси свого партнера як активного суб'єкта спілкування. Тому не менш важливу роль, ніж комунікація, відіграє третій структурний компонент спілкування – інтеракція.

Інтеракція (від лат. *inter* – поміж, *періодично та actio* – дія) – це процес, спрямований на обмін діями під час спілкування.

Інтерактивний аспект спілкування забезпечує взаємодію між людьми, безпосередню організацію їх спільної діяльності. Інтеракція виявляється також у прагненні кожного учасника вплинути на інших співрозмовників, стимулювати в їхній поведінці бажані для нього зміни. Необхідними умовами для цього є не лише використання єдиної мови спілкування, зрозумілої для всіх партнерів взаємодії, але й забезпечення цілеспрямованого узгодження їхніх позицій щодо означеної проблеми та способів її розв'язання. Якщо спільна діяльність організована на принципах співробітництва, взаємоповаги й толерантності, то між учасниками спілкування відбувається активний взаємообмін не лише ідеями, але й певними діями, а це, своєю чергою, сприяє ефективному відпрацюванню загальної стратегії стосовно досягнення поставлених цілей, а надалі – й спільної стратегії на практиці.

За класифікацією А. Добровича, існують такі рівні спілкування:

- ***конвенційний*** – характеризується виявленням щирості, відкритості до кожного співрозмовника, готовності зрозуміти його позицію;
- ***примітивний*** – передбачає сприйняття інших учасників спілкування як засобу досягнення власних цілей;
- ***маніпулятивний*** – зводиться до цілеспрямованого маніпулювання іншими людьми й зорієнтований на те, щоб за допомогою різних способів підштовхнути їх до вигідних для себе дій чи рішень;
- ***стандартизований*** (контакт масок) передбачає організацію спілкування на основі дотримання визначених стандартів, інструкцій, протоколів тощо, в якому співрозмовника сприймають не як унікальну індивідуальність, а як носія певних соціальних ролей. У такому разі істинне

«Я» ховається за «маскою»: під час взаємодії з іншими учасниками людина ретельно контролює свою поведінку, зовнішньо не виявляє реальні емоції, не ділиться істинними думками щодо справи, а просто періодично змінює маски залежно від ситуації (під маскою розуміється певна сукупність нормативних елементів вербального й невербальної спілкування);

➤ **ігровий** – характеризується тим, що учасники спілкування виконують роль гравців, тому така взаємодія характеризується різноплановістю, багатством відтінків, наявністю творчих підходів до справи;

➤ **духовний** виявляється через сприйняття кожного партнера спілкування як самобутньої особистості, носія духовності, прагнення до взаєморозуміння, духовного взаємозбагачення з ним.

У реальній комунікативній практиці люди звичайно спілкуються на тому рівні, який вважають найбільш адекватним для певної конкретної ситуації й поставлених цілей. Утім під час такого вибору не менш важливо керуватися нормами моралі, а це, своєю чергою, потребує орієнтації людини саме на духовний рівень ділової взаємодії.

Як зазначає Б. Паригін, вивчення спілкування як процесу інтеракції здійснюється звичайно з таких позицій:

➤ **форм і способів групової диференціації** (структури групових взаємовідносин);

➤ **форм і способів групової інтеграції.**

Залежно від обраних критеріїв, структура групових взаємовідносин охоплює різні компоненти. Так, згідно з емотивним підходом розрізняють такі відносини:

➤ **симпатії;**

➤ **байдужості;**

➤ **антипатії.**

Відповідно до комунікативного підходу групі відносини диференціюються за статусом членів у групі. Людина може належати до однієї з таких груп:

- *ізолювані;*
- *не ізолювані, але пасивні;*
- *активні;*
- *референтні «зірки».*

Згідно з функціональним підходом у структурі групових взаємовідносин виділяють такі складники:

- *інституційні відносини (формальні відносини);*
- *неінституційні відносини (неформальні відносини).*

Відносини першого виду зумовлені офіційним статусом кожного учасника комунікативного контакту як у тій організації, де він працює, так і в конкретній спільноті людей, які спілкуються між собою. Причому взаємодія у таких стосунках визначається такими обмеженнями:

- *організаційними* (зумовлені специфікою організаційної структури певної групи людей);
- *функціональними* (відображені в положеннях про відділи й служби всередині фірми).

Під неінституційними відносинами розуміються особисті відносини між людьми, котрі знаходяться поза зоною офіційної регламентації. У неформальних групах спілкування будується на основі особистих симпатій та інтересів, доповнюючи формальне спілкування.

Питання групової інтеграції має також велике практичне значення, оскільки від рівня такої інтеграції, від рівня узгодження індивідуальних дій усіх учасників спілкування залежить загальна ефективність їхньої взаємодії. Увагу сучасних учених привертають такі актуальні аспекти забезпечення

групової інтеграції, як оцінювання колективної активності, психологічної сумісності членів групи, їхньої згуртованості, конформності групи тощо.

Ефективність процесу спілкування значною мірою залежить від сили впливу його учасників один на одного, а також від загального напрямку такого впливу. Із урахуванням цього аспекту виділено такі типи взаємовпливу:

- взаємне полегшення, коли завдяки позитивному взаємовпливу спілкуванню результативність дій кожного з них підвищується;
- взаємне ускладнення, коли через неузгоджені дії учасників ефективність спілкування знижується;
- одностороннє полегшення, коли реалізація взаємодії сприяє підвищенню результативності дій лише одного з її партнерів;
- одностороннє ускладнення, коли в результаті взаємодії створюються несприятливі умови для здійснення запланованих дій одним із учасників спілкування;
- асиметричне полегшення, коли один із партнерів по спілкуванню відчуває ускладнення для своїх дій унаслідок того, що намагається створити оптимальні умови для іншого;
- незалежність, коли поведінка людей не впливає на ефективність їхньої взаємодії.

Успішність спільної взаємодії значною мірою залежить від стосунків між її учасниками, які відбиваються в емоційних переживаннях людей, їхніх очікуваннях відносно один одного тощо.

***Міжособистісні відносини** – це суб'єктивно забарвлені зв'язки між партнерами по спілкуванню, які виявляються в характері та способах їхнього взаємовпливу один на одного.*

Серед основних механізмів, які забезпечують ефективну взаємодію між людьми, науковцями визначено такі:

- взаєморозуміння – виникає як результат активного пізнання партнера;

- координація – процес, спрямований на чітке визначення дій кожної особи в контексті виконання спільної діяльності;
- узгодженість передбачає використання таких засобів організації спільної діяльності, які відповідають прагненням і можливостям усіх учасників спілкування;
- партнерство – рівноправність позицій учасників під час спілкування.

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

Завдання № 1 «Зйомки фільму»

Ця вправа спрямована на демонстрацію того, як важливо вміти знаходити в людях їхні кращі якості, вміти розбиратися в людській психології. Викладач призначає одного учасника на роль продюсера фільму. Його завдання полягає в тому, щоб «зняти фільм», а насправді організувати якусь сценку. Сам викладач повинен лише обмежитися «загальною політикою»: вибрати з учасників режисера та поставити перед ним завдання в загальних рисах: зняти цікавий фільм, задіяти хорошого сценариста, хороших акторів, композиторів тощо.

На «зйомку фільму» відводиться приблизно 10 хвилин. Незадіяні учасники (або викладач, якщо всі учасники братимуть участь у «фільмі») повинні оцінити фільм за 5-бальною шкалою. Після перегляду «фільму» всі учасники сідають в коло й обговорюють такі питання: чи зробив «продюсер» єдино правильний вибір? Усі учасники згодні з тими ролями, якими їм відвів режисер, продюсер? Що коштувало продюсеру і режисеру будувати попередні співбесіди з претендентами, щоб краще з'ясувати сильні та слабкі сторони кожного?

Завдання № 2 «Розслідування»

Необхідно створити дві рівноцінні команди, кожна з яких виступить в ролі організаторів заплутаної справи і в ролі детективів із розплутування справи протилежної команди. Зробити це потрібно в таємниці від команди суперника, тому підготовку справи найкраще вести в порядку домашнього завдання і протягом тривалого часу, втягнувши в цю справу якомога більше учасників, свідків і всіх постраждалих.

Про завдання може знати тільки автор і той, кому воно призначене. У завданні може міститися, наприклад, інструкція одному з гравців передати свою книгу іншому гравцеві через посередників, кожен з яких може мати суперечливу інформацію, від кого книга і кому вона призначена. Кінцева мета: дізнатися, у кого ця книга.

При розслідуванні на будь-які питання, що ставить команда суперників, можна відповідати тільки правду, тому не всі гравці повинні мати повну інформацію. Врахуйте, при розслідуванні доведеться відповісти на питання про дату і часу виконання окремих завдань. Тому всі, хто виконує ці завдання, повинні фіксувати дату та час виконання завдань. На розслідування потрібно прийти із заявою, в якій повинна бути сформульована мета розслідування. Наприклад, розплутати весь ланцюжок, за яким задумана річ пройшла від ідеї до кінцевого пункту.

Ігрова частина

Добрий день, шановні детективи. Сьогодні ви будете змагатися в проникливості та кмітливості, кмітливості – тих якостях, які потрібні будь-якому детективу. Кожна команда повинна зробити зараз заяву на розслідування своєї справи. Ведучий, визначте, з якої команди ми почнемо.

Представник команди виходить уперед і робить офіційну заяву для розслідування. Отже, заява першої команди. Умови розслідування такі: потрібно поставити мінімальну кількість питань команді суперників, щоб відповісти на заявлені питання. Команда детективів запитує, команда

позивачів дає тільки правдиві відповіді. Ведучий, він же суддя, рахує кількість запитань. Почали розслідування.

По завершенню розслідування ведучий повідомляє кількість питань, які були поставлені. Детективна зустріч триває. Тепер із заявою виступає друга команда. Будь ласка, представники другої команди, слухаємо вас. Тепер команда суперника ставить питання. Ведучий також підраховує їхні запитання. Якщо мета розслідування досягнута, ведучий повідомляє кількість питань, які були поставлені цією командою.

У кінці кожна команда виставляє свої кандидатури на звання кращих детективів. І методом «всенародного» голосування визначають кращого детектива сьогоднішнього змагання.

Завдання № 3 «Я знаю, що тобі наснилося»

Завдання спрямоване на розвиток здатності «відчувати» іншу людину. Під час вправи учасники отримують досвід емпатичних переживань, навчаються бачити світ очима іншого.

Кожному учасникові групи видається стільки карток, скільки присутніх людей на занятті, мінус одна. Протягом двох хвилин мовчки подивіться на людей, що сидять в нашому колі. Когось, як вам здається, ви вже непогано вивчили, хтось досі є для вас загадкою. Подумайте: що кожен з присутніх тут людей міг би побачити уві сні? Які найхарактерніші образи для його снів? Що він, на вашу думку, найчастіше бачить уві сні? У кожного з вас є картки. На одній стороні картки підпишіть ім'я члена групи, а на іншій напишіть свою відповідь на питання: «Що ця людина бачить уві сні?». Якщо ви вважаєте, що якась людина рідко бачить сни або практично не запам'ятовує їх, то так і напишіть. Заповніть картки для всіх членів групи.

Час на роботу – 30 – 40 хвилин. Після закінчення цієї процедури картки складаються вгору тим боком, на якому написано ім'я учасника. Коли всі учасники закінчать роботу, картки роздають адресатам. Підніміть руки ті, хто виявив в одній або декількох картках правильно вгадані ваші сни.

Обговорення результатів цієї гри. Якщо в групі є хоча б одна людина, щодо сновидінь якої іншим учасникам вдалося домогтися «точного попадання» в одному або декількох випадках, це вже чудовий привід для аналізу способів такого вгадування. Що підказало «віщуну снів» правильну відповідь? Можливо, в поведінці «сновидіння» є щось, що дозволяє «побачити» його сні? Цікаво отримати і від того, і від іншого тлумачення образів угаданого сну.

Завдання № 4. Підготуйте сценарій типової форми професійної комунікації, що має містити опис обстановки та діючих осіб, а також розгорнутий діалог, що демонструє найбільш типові ситуації, мовленнєві конструкції в репліках правоохоронця, що просувають поліцейського у комунікації з правопорушником.

Завдання № 5. Проаналізуйте зміст найбільш типових комунікацій правопорушника з поліцейським, виділіть типові типажі правопорушника. Систематизуйте ознаки, за яким тип правопорушника можна ідентифікувати, комунікативні засоби, які дозволяють правоохоронцеві подолати бар'єр у спілкуванні з правопорушником. Запропонуйте сценарний план, який демонструє результати аналізу.

Завдання № 6. «Це моє ім'я»

Кожен учасник по черзі називає себе тим ім'ям, яке він хотів би носити протягом заняття. Потім він називає одне або дві якості, які заважають йому в спілкуванні й стільки ж допомагають в спілкуванні. Після цього наступний по колу учасник спочатку повторює те, що сказав його сусід, потім каже про себе і свої якості. Уже під час процедури знайомства група усвідомлює складності, які виникають при необхідності вислухати співрозмовника та підготуватися до висловлення.

Чи легко вам було розповідати про якості, які заважають і допомагають вам у спілкуванні? Якщо ні, то чому?

Завдання № 7. «Аргументація»

Мета: формування вміння змінити позицію співрозмовника. У ході вправи кожен із учасників повинен обрати собі будь-який із запропонованих способів аргументації і використувати його для реклами престижності роботи в ОВС. Розглядаються основні методи риторичного аргументування:

- фундаментальний метод;
- метод порівняння;
- метод «так ..., але»;
- метод опитування.

Завдання № 8. «Вислуховувати до кінця»

Мета: формування вміння уважно слухати і не перебивати. Ведучий починає бесіду про те, як важливо вміти вислухати до кінця і не переривати виступ співрозмовника. Учасники розігрують невеликі анекдотичні сценки. Учасникам наводяться приклад:

Директор викликає інспектора:

- *Для вашого відділу вирішено виділити чотири нових комп'ютера.*

Це перше ...

– *Круто! Нарешті я зможу замінити свій старий комп'ютер на новий!*

– *Друге, комп'ютери виділяються для нових співробітників, у нас розширення штату.*

Учасникам пропонується в парах вигадати власні забавні ситуації, у яких одна людина перериває співрозмовника й тим самим не встигає дізнатися важливу інформацію.

Завдання № 9. «Зомбі»

Мета: розвиток здатності розговорити людину. Ведучий ставить трохи осторонь стілець, інші стільці розташовуються півколом. Викликається охочий, який буде сидіти на стільці й виконувати роль «зомбі». Ведучий вручає йому картку, на якій виписано три твердження. Нижче наводяться приклади таких карток:

Приклад 1:

1. Я найкрасивіший співробітник на роботі.
2. Усі тварини повинні бути добрими.
3. Усі дівчата повинні носити з собою помаду.

Приклад 2:

1. У мене є винятковий талант, але я їм знехтував.
2. Не можна довіряти людям з рудим волоссям.
3. Німецькі машини – мої улюблені.

Приклад 3:

1. Завтра я буду весь день читати закон «Про поліцію».
2. Я повинен дізнатися всі способи поїхати відпочивати у відпустку влітку.
3. Довгий ніс – ознака цікавості.

Завдання інших учасників – за допомогою допиту дізнатися суть цієї картки. Ведучий просить «зомбі» відповідати «максимально щиро», тобто з опорою на «надцінні судження», але при цьому намагаючись тримати їх у таємниці, наскільки це можливо. Коли хтось із учасників вгадує одне з суджень – ведучий піднімає руку і повідомляє: «Перше є. Залишилося два». Якщо учасники довго не можуть докопатися до «надцінних суджень», ведучий просить «зомбі» трохи допомогти.

Завдання № 10. «Контрабандисти»

Мета: підвищення комунікативної компетенції. Ведучий викликає кілька охочих (до п'яти осіб). Виводить їх за двері кабінету. Одному з охочих

ведучий дає маленький предмет: флешку, карту пам'яті, олівець, магнітик тощо. Цей учасник ховає цю річ в кишеню. Показувати річ до кінця вправи не дозволяється.

Усі повертаються до кабінету. Ведучий розповідає, що ці люди – «контрабандисти», ходять чутки, що вони неправомірно зберігають і хочуть провезти щось (олівці, карти пам'яті, магнітик тощо). Зараз лише у одного з «контрабандистів» є нелегальний товар. Інші «контрабандисти» це знають, але ні за що не скажуть. Вони можуть всіляко вигадувати, обманювати, звалювати провину один на одного, заплутувати, говорити навіть, що це вони самі везуть незаконний товар. Серед брехні «контрабандисти» можуть сказати і правду, у них на це повне право.

Завдання інших учасників – з'ясувати шляхом опитування, хто ж насправді той, хто ховає «товар». У кінці опитування кожен із опитуваних повинен чітко проговорити свою позицію, назвавши передбачуваного порушника. Після цього ведучий подає знак володареві «товару», той його дістає і демонструє.

Завдання № 11. «Семеро з ложкою»

Мета: розвиток вміння точно передавати інформацію. Для вправи необхідно, щоб учасників було не менше дванадцяти осіб (вісім – учасники рольової гри, інші спостерігачі). Ведучий викликає вісім добровольців. Їм повідомляє, що всі вони працівники редакційно-видавничого підрозділу. Розподіляються ролі:

1. Коректор. 2. Заступник редактора. 3. Редактор. 4. Заступник керівника філії. 5. Керівник філії. 6. Науковий редактор. 7. Головний редактор. 8. Керівник підрозділу.

Усі учасники рольової гри виходять із кабінету, залишається лише «керівник підрозділу». Від ведучого він отримує «повідомлення»:

Вам стало відомо від декого, що у вашій філії співробітники в робочий час користуються інтернетом і спілкуються на форумах. Працівниками

Державтоінспекції зафіксовано, що о 09:10, тобто через десять хвилин після відкриття, на дверях редакції висіла табличка «Перерва». При цьому слово «Перерва» було написано з помилкою: «Перерва». Коректор другий тиждень помічений в одному й тому ж взутті, яке дуже забруднене. А в приміщенні для друку неприємно пахне зіпсованими фарбами. Вам потрібно терміново розібратися у ситуації і налагодити режим роботи. Для цього ви викликали головного редактора, щоб дати команду ...

«Повідомлення» читається тільки один раз. Викликається «головний редактор», якому «керівник підрозділу» дає команду. Після надання вказівок «керівник підрозділу» приєднується до спостерігачів. «Головний редактор» викликає свого заступника ... І так далі, за ланцюжком.

Підбиття підсумків. 1. Чи складно Вам було запам'ятовувати? 2. Чи багато ви забули? 3. Наскільки уважно ви слухали, що заважало вам? 4. Що ви робите для того, щоб краще запам'ятати інформацію?

ТЕСТ ВИЯВЛЕННЯ

«Комунікативних та організаторських схильностей» (КОС-2)

Ця методика виявляє комунікативні та організаторські схильності особистості (вміння чітко та швидко налагоджувати ділові та товариські контакти з людьми, бажання розширити контакти, участь у групових заходах, вміння впливати на людей, бажання проявляти ініціативу тощо).

Інструкція. Перед вами 40 запитань, на кожне з яких потрібно дати відповідь «так» або «ні».

Час виконання методики 10 – 15 хвилин.

1. Чи є у Вас потяг до спілкування та знайомства з різними людьми?
2. Чи подобається Вам займатися громадською роботою?
3. Чи довго турбує Вас почуття образи на своїх товаришів?
4. Чи завжди Вам важко орієнтуватися в критичній ситуації, що склалася?
5. Чи багато у Вас друзів, з якими Ви постійно спілкуєтеся?

6. Чи часто Вам вдається схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними Вашої думки?
7. Чи правда, що Вам приємніше і простіше проводити час за книгами або за яким-небудь іншим заняттям, ніж з людьми?
8. Якщо виникли певні перешкоди у здійсненні Ваших намірів, чи легко Вам відмовитися від своїх намірів?
9. Чи легко Ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старші за Вас?
10. Чи любите Ви вигадувати й організовувати зі своїми товаришами різноманітні ігри і розваги?
11. Чи важко Вам включатися в нові для Вас компанії (колективи)?
12. Чи часто Ви відкладаєте на інші дні справи, які слід було б виконати сьогодні?
13. Чи легко Вам вдається встановлювати контакти та спілкуватися з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете Ви, щоб Ваші товариші діяли у відповідності до Вашої думки?
15. Чи важко Вам освоюватися в новому колективі?
16. Правда, що у Вас не буває конфліктів із товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
17. Чи прагнете Ви, якщо обставини сприяють цьому, познайомитися і поспілкуватися з незнайомою людиною?
18. Чи часто у вирішенні важливих справ берете ініціативу на себе?
19. Чи дратують Вас оточуючі, чи виникає у Вас бажання побути наодинці?
20. Чи правда, що Ви, як правило, погано орієнтуєтесь в незнайомій для Вас обстановці?
21. Чи подобається Вам постійно бути серед людей?
22. Чи виникає у Вас відчуття дискомфорту, якщо Вам не вдається завершити розпочату справу?

23. Чи важко Вам проявити ініціативу, щоб познайомитися з іншою людиною?

24. Чи правда, що Ви втомлюєтеся від постійного спілкування з друзями?

25. Чи подобається Вам брати участь в колективних іграх?

26. Чи часто Ви проявляєте ініціативу під час вирішення проблем, які зачіпають інтереси Ваших друзів?

27. Чи правда, що Ви відчуваєте себе невпевнено серед незнайомих людей?

28. Чи правда, що ви не прагнете до того, щоб довести правильність своїх дій чи слів?

29. Чи вважаєте Ви, що Вам не важко внести пожвавлення у незнайоме товариство?

30. Чи брали Ви участь у громадському житті школи (підприємства)?

31. Чи прагнете Ви обмежити коло своїх знайомих?

32. Чи правда, що Ви не прагнете відстоювати свою думку чи рішення, якщо його не зразу прийняли друзі?

33. Чи відчуваєте Ви себе комфортно в незнайомій компанії?

34. Чи охоче Ви організуєте вечірку для своїх товаришів?

35. Чи правда, що Ви губитеся, коли треба говорити перед великою кількістю людей?

36. Чи часто Ви спізнюєтеся на ділові зустрічі, побачення?

37. У Вас багато друзів?

38. Чи часто Ви буваєте в центрі уваги своїх друзів?

39. Ви відчуваєте дискомфорт під час спілкування з малознайомими людьми?

40. Чи правда, що Ви не дуже впевнено відчуваєте себе в оточенні великої групи своїх друзів?

Оброблення результатів

Комунікативні схильності:	Так: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 29, 33, 37	Ні: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39
Організаторські схильності:	Так: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38;	Ні: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Коефіцієнт комунікативних або організаторських схильностей К – це відношення кількості відповідей, що збігаються з ключем,

$$\text{до числа } 20 : K = x/20$$

Показники, отримані за цією методикою, можуть коливатися від 0 до 1. Показники, близькі до 1. свідчать про високий рівень комунікативних чи організаторських схильностей, близькі до 0 – про низький рівень. Оціночний коефіцієнт (К) – це первинна кількісна характеристика матеріалів випробування. Для якісної стандартизації результатів дослідження використовуються шкали оцінок, в яких у тому чи іншому діапазоні кількісних показників К відповідає визначена оцінка. Наприклад, у Вас кількість відповідей, що збіглися, виявилася рівною 19 за шкалою комунікативних схильностей і 16 за шкалою організаторських схильностей. Користуючись формулою, вираховуємо: $K(\text{ком.}) = 19/20 = 0,95$ й $K(\text{організа.}) = 16/20 = 0,8$.

Записуємо отримані результати в бланк відповідей і порівнюємо їх зі шкалами оцінок комунікативних та організаторських схильностей.

Шкала оцінок комунікативних схильностей

Коефіцієнт К 0,10-0.45 0,46-0.55 0.56-0.65 0.66-0.75 0.76-1

Оцінка _____ 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5

Рівень Низький Нижче середнього Середній Високий Дуже високий

Шкала оцінок організаторських схильностей

Коефіцієнт К 0.20-0.55 0.56-0.65 0.66-0.70 0.71-0.80 0.81-1

Оцінка 1 2 3 4 5

Рівень Низький Нижче середнього Середній Високий Дуже високий

Інтерпретація результатів

Якщо Ви отримали оцінку «1», то Вам властивий низький рівень схильностей до комунікативної та організаторської діяльності.

Для тих, хто отримав оцінку «2», розвиток комунікативних та організаторських схильностей є на рівні нижче середнього. Ви не прагнете до спілкування, відчуваєте себе самотою в новій компанії, у вільний час любите бути на самоті, обмежуєте свої знайомства, переживаєте труднощі при встановленні контактів з людьми і, виступаючи перед аудиторією, погано орієнтуєтеся в незнайомій ситуації, не відстоюєте свою думку, важко переживаєте образи. Не проявляєте ініціативи в громадській діяльності, у багатьох справах уникаєте прийняття самостійних рішень.

Якщо Ви отримали оцінку «3», то для Вас характерний середній рівень комунікативних та організаторських схильностей. Ви прагнете до контакту з людьми, не обмежуючи коло своїх знайомств, відстоюєте свою думку, плануєте роботу. Однак «потенціал» цих схильностей не відрізняється високою стійкістю. Вам необхідно серйозно зайнятися формуванням і розвитком комунікативних та організаторських схильностей.

Якщо Ви отримали оцінку «4», то Вас можна віднести до групи людей з високим рівнем комунікативних та організаторських схильностей. Ви не губитеся в новій ситуації, швидко знаходите друзів, постійно намагаєтеся розширити коло знайомих, займаєтеся громадською діяльністю, допомагаєте близьким, друзям, виявляєте ініціативу в спілкуванні, із задоволенням берете участь в організації громадських заходів, здатні приймати самостійні рішення в екстремальній ситуації.

Якщо Ви отримали оцінку «5», то Вас можна віднести до групи людей із найбільш високим рівнем комунікативних та організаторських схильностей, для Вас характерні швидка орієнтація у складних ситуаціях, невимушена поведінка в новому колективі. Ви ініціативні, приймаєте самостійні рішення, відстоюєте свою думку. Ви легко відчуваєте себе в незнайомій компанії, любите і вмiєте організовувати різноманітні ігри, колективні справи.

При інтерпретації отриманих даних слід пам'ятати, що вони лише констатують наявний рівень комунікативних та організаторських схильностей в даний період розвитку особистості. Якщо результати тестування виявляться невисокими, то це зовсім не означає, що цих схильностей потенційно у Вас немає. Просто не були створені умови для їх виявлення та розвитку або у Вас не було нагальної потреби отримати відповідні вміння.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. У чому полягає процес спілкування?
2. Із яких позицій у науковій літературі вивчається спілкування?
3. Назвіть функції спілкування.
4. У чому полягає аксіологічна функція спілкування?
5. Із яких компонентів складається спілкування?
6. Що таке перцепція?
7. Схарактеризуйте механізми міжособистісного пізнання.
8. Які недоліки оцінювання іншої людини на підставі першого враження?
9. Які види емпатії Ви знаєте?
10. У чому полягає феномен рефлексії?
11. Виділіть основні позиції рефлексивного процесу.
12. Що таке атракція?
13. Схарактеризуйте чинники атракції.
14. У чому полягає комунікативний аспект спілкування?
15. Які види комунікацій Вам відомі?
16. Із яких ключових елементів складається комунікативний акт?
17. Які групи каналів передачі інформації використовують у процесі спілкування?
18. Схарактеризуйте чинники, що можуть стати перешкодами для адекватного сприйняття одержувачем змісту тексту повідомлення.
19. Які види зворотного зв'язку Ви знаєте?
20. Що сприяє підвищенню ефективності комунікації?
21. Схарактеризуйте інтерактивний процес спілкування.
22. Розкрийте процес інтеракції.
23. Із яких позицій здійснюється спілкування як процес інтеракції.

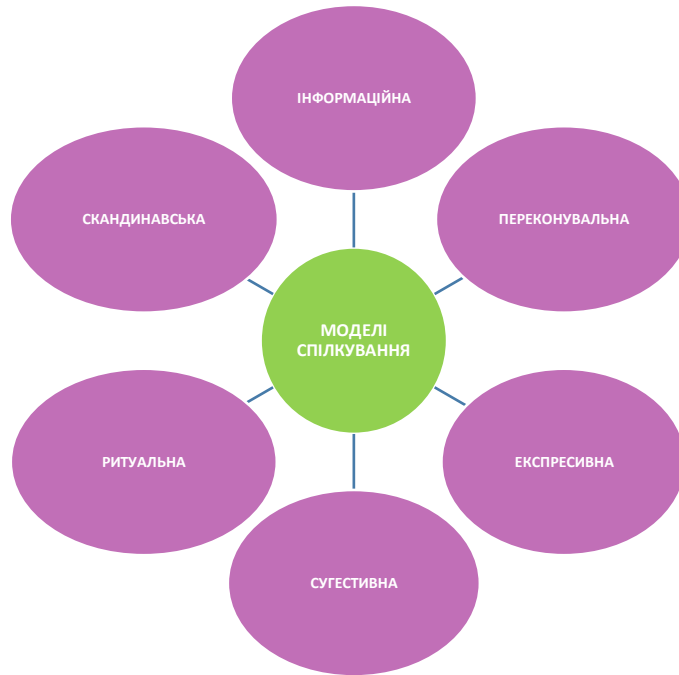
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні: Підручник. Київ: КНЕУ, 2007. 383 с.
2. Гошовська В. А. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування Навч. посіб. Київ: К.І.С., 2016. 130 с.
3. Мацько Л. І., Мацько О. М. Риторика: Навч. посіб. 2-ге вид., стер. К.: Вища шк., 2006. 311 с.
4. Пасинок В. Г. Основи культури мовлення : навч. посіб. Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2011. 228 с.
5. Сердюк О. П. Основи управління комунікативним процесом : Підруч. для студ. вищ. навч. закл. гуманітар. спрямування / О. П. Сердюк; Ін-т змісту і методів навчання. К., 1998. 239 с.
6. Філоненко М. М. Психологія спілкування: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 224 с.

Розділ 3

МОДЕЛІ СПІЛКУВАННЯ

Залежно від специфічних умов взаємодії людина може використовувати різні моделі спілкування:



3. 1. Інформаційна модель спілкування

Інформаційна модель спілкування звичайно використовується для передання, аналізу, пояснення чи коментування певної інформації її доповідачем та сприйняття цієї інформації з поясненнями її одержувачем. Реалізація такої моделі спілкування сприяє підвищенню обізнаності учасників спілкування з певних питань, дає їм змогу приймати більш ефективні рішення, ураховуючи нові надані факти чи відомості. Оскільки інформаційне повідомлення виконує передусім функцію передання нових знань, під час такого викладу головну увагу звертають на його раціональний аспект.

Прикладами використання інформаційної моделі спілкування є такі:

- усне звітування працівника про виконану ним за певний час роботу;
- виступ науковця з доповіддю про результати дослідження обраної ним проблеми;
- читання лекції викладачем в аудиторії чи на курсах підвищення кваліфікації.

3. 2. Переконавальна модель спілкування

Переконавальна модель спілкування передбачає здійснення її організатором запланованого впливу на свідомість інших учасників, спробу переконати їх у правильності певних думок, ідей або позицій.

Переконання – спосіб вербального впливу на людину з використанням системи доводів, аргументів, які обґрунтовують, підтверджують висунуту оратором тезу.

У разі успішного перебігу цього комунікативного процесу суб'єкт спілкування свідомо піддається зовнішньому впливу, унаслідок чого нові уявлення переходять на рівень його власних переконань. Своєю чергою, це стимулює певні зміни в його поведінці, взаємовідносинах з іншими людьми.

Оскільки процес переконання передбачає не лише сприйняття, але й осмислення людиною запропонованої їй тези, а значить – виявлення нею активних розумових зусиль, він вимагає значних витрат часу та використання комунікатором різноманітних ораторських прийомів. Успішність переконання суб'єкта спілкування значною мірою залежить також від того, наскільки нова інформація узгоджується з уже сформованими в нього переконаннями, накопиченим життєвим досвідом. Якщо нова інформація суттєво не суперечить їм, то процес переконання значно полегшується. Якщо між переконаннями людини й запропонованими їй ідеями існують значні розбіжності – процес переконання, навпаки, значно ускладнюється.

Причому науковцями доведено, що ймовірність ефективного впливу на свідомість іншої людини підвищується за таких умов:

- інтелектуальної розвиненості партнерів спілкування;
- спрямування їхньої взаємодії на задоволення спільних потреб;
- використання комунікатором емоційно витриманих, позитивних висловлювань, логічних висновків, що спираються на вагомі аргументи, виявлення ним ораторської майстерності, звернення до благородних почуттів співрозмовника.

Людина, яка послуговується моделлю переконання, має чітко формувати мету мовних дій, коло інтересів і рівень знань аудиторії, а також її ставлення до предмета мовлення. Композиція виступу повинна відповідати меті і характеру аудиторії. Процес переконання припускає, що мовець зуміє мотивувати слухачів. Водночас першорядними елементами є його рівень володіння мовою, здатність викликати емоції слухачів. Завоювати довіру слухачів оратору вдасться, якщо він говорить щиро і відповідально, а також коли слухачі відчують, що він сам вірить у сказане.

Такі моделі спілкування втілюються через *комунікативну тактику* – мовну дію, спрямовану на реалізацію стратегії, яка здійснюється через такі прийоми:

1. Прийом досягнення від співрозмовника двох «так»	Важливо на початку діалогу викликати згоду у співрозмовника та надати спілкуванню загальної спрямованості на затвердження. Примушувати агресивно співрозмовника до згоди неприпустимо, бо це може тільки відштовхнути його. Ефективним є поєднання цього прийому з компліментом.
2. Прийом зберігання прямого контакту.	Не можна принижувати та заганяти співрозмовника в кут.

3. Прийом «Ви-підходу».	Уживання у висловлюванні займенника «Ви» підкреслює, що в центрі уваги перебуває не той, хто говорить, а його співрозмовник, що саме його інтереси та бажання найбільш важливі. «Ви-підхід» сприяє створенню в спілкуванні особливого стану психологічного комфорту і довіри, налаштовує співрозмовника на більш плідну співпрацю.
4. Прийом «Ми-висловлювання».	Спрямований на привернення уваги до спільних інтересів партнерів і породжує ситуацію співпраці через займенник «ми», а не протиборства.

3. 3. Експресивна модель спілкування

Експресивна модель спілкування зорієнтована на формування у партнерів по спілкуванню певного емоційного настрою на основі трансляції власних почуттів і переживань із метою спонукання до необхідних соціальних дій. Важливо враховувати, що під час ділової взаємодії не можна зловживати використанням цієї моделі, оскільки цілеспрямоване «розпалювання» емоцій може відвернути увагу людей від самої проблеми й перекинути на відстоювання власних суб'єктивних позицій, а згодом навіть на з'ясування особистих стосунків. Тому експресивну модель спілкування доцільно використовувати лише на окремих етапах взаємодії як засіб підвищення цікавості співрозмовників до певних ділових питань.

3. 4. Сугестивна модель спілкування

Сугестивна модель спілкування спрямована на навіювання іншим людям певних думок чи рішень.

Навіювання, чи сугестія (від лат. suggestion – навіювання) – це процес впливу на психічну сферу людини, який передбачає зниження в неї свідомого та критичного сприйняття й реалізації змісту інформації.

Об'єктом сугестії може бути й окремих індивід, і група людей, певна соціальна верства населення, а джерелом навіювання (сугестором) – певна людина, група, засоби масової інформації тощо. Сугестивна модель спілкування часто використовується в процесі взаємодії, наприклад, під час проведення ділових нарад, презентацій певних товарів, у процесі педагогічної діяльності тощо.

Сугестія забирає зазвичай менше часу, ніж переконання, однак останнє є більш результативним способом впливу, оскільки воно забезпечує зміни в мотиваційній сфері особистості. Переконання також слід уважати більш етичним засобом, оскільки під час навіювання людина як його об'єкт позбавлена вибору та звичайно не може протидіяти спрямованому на неї впливу.

Не всі люди однаково піддаються навіюванню. Його ефективність залежить від багатьох чинників: психологічних особливостей людини, її фізичного стану в момент навіювання тощо. Як зазначає А. Панфілова, більша навіюваність спостерігається в людей, які:

- не впевнені в собі, часто відчувають тривожність і занепокоєння;
- мають низьку самооцінку, почуття власної неповноцінності;
- відзначаються підвищеною емоційністю та вразливістю;
- нерозвинені інтелектуально;
- вірять в авторитети.

Форма втілення сугестивності мовлення – текст, який можна розглядати як вербально, так і невербально. Структурувати сугестію вербально спробував Б. Поршнев, який стверджував, що існують такі рівні вербальної сугестії: *фонологічний, номінативний, семантичний, синтаксично-логічний, контекстуально-смісловий, формально-символічний*. Натомість учений

Б. Грушин пропонує іншу класифікацію: *функціональний, феноменологічний, змістовний, логіко-структурний, морфологічний*. Будова сугестивної лінгвістики повинна визначатися структурою мови загалом, розглянутою через призму феномену сугестії.

Мовне маніпулювання – це добір і застосування мовних засобів із метою прихованої дії на адресата, тобто певний мовленнєвий вплив (вплив на людину через мовлення та невербальні засоби з метою досягнення мети, поставленої мовцем).

Термін «мовленнєве маніпулювання» переважно розглядають у системі засобів масової маніпуляції. До понятійного апарату аналізу й систематизації способів впливу слова на свідомість людей входять такі поняття: *риторика, маніпулювання свідомістю, пропаганда, мовна демагогія, нейролінгвістичне програмування, сугестія, піар*.

При маніпулятивному мовленнєвому акті першорядним моментом для адресата є замовчування своїх фактичних намірів, мотивів, цілей від реципієнта. У мовознавстві та філософії мови розрізняють дві форми мовленнєвого впливу: *пряму і непрямую*, відмінність між якими полягає у виборі прямих чи непрямих мовленнєвих актів. Інтерес становить саме непряма форма, адже йдеться про декодування інформації, мовних символів. Існує значна кількість прийомів, пов'язаних зі значеннями мовних висловів, якими послуговуються для того, щоб надати певну інформацію про реальні події у вигідному світлі відповідно до інтересів конкретної людини, соціальної чи політичної групи.

Особливої уваги потребують лексичні засоби, що впливають на громадську свідомість (*синонімія, евфемізми, дисфемізми; зміна асоціативного поля, кодифікованого у словниках стандартних асоціацій і психолінгвістичних дослідженнях; спрощення подання інформації за допомогою мовного впливу на свідомість, що становить вербальну примітивізацію описуваного історичного факту; прийом замовчування; уведення історичних паралелей тощо*). Лексико-семантичні прийоми

маніпулювання ґрунтуються на мовних висловлюваннях, що не позначають явища дійсності та інтерпретують їх, співвідносячи з мовним стандартом. Розуміння будь-якого тексту залежить від реципієнта: який обсяг висловів зберігається у його пам'яті та як відбувається інтерпретація прочитаного чи почутого. У цьому випадку важливими стають риторичні тактики (*прямі* та *непрямі*). Адже кожна складова мовленнєвого спілкування здатна впливати на сприйняття змісту.

Серед маніпулятивних стратегій виокремлюють: *неперевірену інформацію, натяки й евфемізми*. Можна побудувати речення в такий спосіб, щоб аудиторія зробила висновки про негативні якості будь-якої людини, хоча сам текст такі слова може й не містити. Такі речі відчутно впливають на репутацію особи.

3. 5. Ритуальна модель спілкування

Ритуальна модель спілкування передбачає дотримання під час взаємодії певного ритуалу, церемонії, установлених традицій чи процедур. Використання ритуальної моделі спілкування допомагає створювати й підтримувати певні традиції та акції в колективі, створювати відповідний настрій у людей, підвищувати їхню психологічну єдність, зміцнювати відносини. Прикладами використання ритуальної моделі спілкування є такі:

- урочиста промова;
- вітальна промова;
- напутні слова;
- траурна поминальна промова;
- проведення певних ритуальних актів, церемоній, обрядів;
- організація професійних свят, присвят, ушанувань.

В українській поліції впроваджується *скандинавська модель* спілкування, головна мета якої – комунікація з учасниками масових акцій для

недопущення конфліктів. Головним завданням підрозділів поліції комунікації є говоріння з учасниками акцій. Така модель передбачає попередження насильства під час масових заходів шляхом постійного спілкування з натовпом, ретельного планування й аналізу ризиків.

Важливим елементом скандинавської моделі, який підвищує ефективність роботи поліції, є застосування «диференційованого підходу», тобто збільшення або зменшення кількості поліцейських, які забезпечують громадський порядок під час проведення заходів, відповідно до ситуації.

Слід зазначити, що з метою реалізації Концепції запровадження в діяльності органів та підрозділів Національної поліції України скандинавської моделі забезпечення публічної безпеки та порядку під час проведення масових заходів у роботі поліції відбулися суттєві зміни.

Створено «Поліцію діалогу» – «перемовники» під час проведення масових заходів спілкуються з організаторами й учасниками з моменту подання заявки про її проведення до завершення заходу. Національною поліцією затверджено Стандартні операційні процедури щодо забезпечення публічної безпеки і порядку. Змінено підходи до організації роботи:

- постійна комунікація з учасниками заходів шляхом активного використання можливостей «Поліції діалогу»;
- висока мобільність залучених сил, яка досягається використанням спеціалізованих транспортних засобів;
- мінімізація демонстрації сили (поліцейський у захисному спорядженні як виняток та вимушений захід).

Проактивний підхід усебічно втілюється саме в скандинавській моделі забезпечення публічної безпеки та порядку під час проведення масових заходів, а його запровадження в діяльність органів і підрозділів Національної поліції України буде дієвим засобом реалізації демократичних принципів у поліцейській діяльності, забезпечення основних прав і свобод громадян,

особливо в реалізації їхнього права на свободу зібрань, дозволить підвищити рівень довіри громадян до поліції.

Схарактеризовані вище моделі спілкування не охоплюють усіх можливих варіантів організації спілкування, у кожному конкретному випадку воно може набувати своїх специфічних особливостей. Однак знання характерних ознак і призначення кожної із цих моделей дає людині змогу під час організації взаємодії обирати ту з них, яка є найбільш доречною для розв'язання окреслених завдань, грамотно використовувати відповідні їй вербальні й невербальні засоби для досягнення бажаного результату.

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

Завдання № 1. Застосовуючи інформаційну модель спілкування, підготуйте доповідь із презентацією на одну із запропонованих тем: *«Суржик як мовне явище»*, *«Мовленнєвий етикет у професійному спілкуванні»*, *«Мовні засоби спонукання (заохочення, висловлювання невдоволення тощо) в професійному спілкуванні»*, *«Діловий і мовний етикет про особливості офіційної поведінки чоловіка та жінки»*, *«Соціопсихолінгвістичний аспект культури мови»*.

Завдання № 2. Змоделюйте ситуацію, у якій Ви усно звітуєте керівникові про затримання злодія минулого тижня, використовуючи мовні кліше для укладання довідково-інформаційних документів.

Завдання № 3. Використовуючи переконувальну модель спілкування:

- а) умовте 40-річного чоловіка кинути палити;*
- б) переконайте бабусю придбати бузкову парасольку;*
- в) умотивуйте підлітка щодня займатися спортом;*
- г) умовте 30-річну жінку записатися на сальсу;*

г) переконайте п'ятикласника щодня читати 40 сторінок художньої літератури.

Свої аргументи занотуйте.

Завдання № 4. Сформулюйте кілька назв промов, які могли б зацікавити вашу аудиторію, на загальну тему: а) освіта; б) гроші; в) мораль; г) здоров'я; ґ) релігія; д) природа. Сформулюйте і запишіть мету кожної з промов.

Завдання № 5. Проаналізуйте, як змінюватиметься проблематика вашої промови на тему «Освіта» залежно від аудиторії: а) абітурієнти, б) батьки абітурієнтів, в) викладачі університету, г) начальники курсів, ґ) депутати, д) іноземні студенти.

Завдання № 6. Оберіть будь-яку тему для своєї майбутньої промови в групі. Запитайте себе, чому Ви вирішили представити аудиторії саме цю тему? Яка це буде промова: інформаційна, агітаційна, похвальна, розважальна? Дайте письмову відповідь. Чи використаєте Ви міркування щодо вибору теми в самій промові? Обґрунтуйте своє рішення.

Завдання № 7. Змодельуйте ситуацію, під час якої:

а) до Вас звертається агресивний підліток у стані наркотичного сп'яніння;

б) до Вас звертається 5-річна дівчинка, яка загубила своїх батьків у торговельному центрі;

в) до Вас звертається постраждалий у ДТП.

Запишіть у зошит мовні кліше, які Ви будете застосовувати під час спілкування з ними.

Завдання № 8. Застосовуючи ритуальну модель спілкування, прочитайте своїм одногрупникам щойно оновлену стрічку соціальної мережі.

Завдання № 9. Змодельуйте церемонію сватання. Якими словами старости звертаються до батьків нареченої? Що відповідають батьки нареченої сватам? Словесні формули занотуйте.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ № 3

1. Усне звітування працівника про виконану ним за певний час роботу є прикладом якої моделі спілкування?

- А) інформаційна;
- Б) переконувальна;
- В) експресивна;
- Г) сугестивна;
- Д) ритуальна.

2. Читання лекції викладачем в аудиторії чи на курсах підвищення кваліфікації є прикладом якої моделі спілкування?:

- А) інформаційна;
- Б) переконувальна;
- В) експресивна;
- Г) сугестивна;
- Д) ритуальна.

3. Через які прийоми здійснюється комунікативна тактика?

- А) прийом досягнення від співрозмовника двох «так»;
- Б) прийом зберігання прямого контакту;
- В) прийом «Ви-підходу»;
- Г) прийом «Ми-висловлювання»;
- Д) усі відповіді правильні.

4. На формування у партнерів по спілкуванню певного емоційного настрою на основі трансляції власних почуттів і переживань з метою спонукання до необхідних соціальних дій зорієнтована:

- А) інформаційна;
- Б) переконувальна;
- В) експресивна;
- Г) сугестивна;
- Д) ритуальна.

5. На навіювання іншим людям певних думок чи рішень спрямована така модель:

- А) інформаційна;
- Б) переконувальна;
- В) експресивна;
- Г) сугестивна;
- Д) ритуальна.

6. Процес впливу на психічну сферу людини, який передбачає зниження в неї свідомого та критичного сприйняття й реалізації змісту інформації, – це:

- А) відчуття;
- Б) навіювання;
- В) сприймання;
- Г) емоції;
- Д) мовлення.

7. Більша навіюваність спостерігається в людей, які:

- А) невпевнені в собі, часто відчувають тривожність і занепокоєння;
- Б) мають низьку самооцінку, почуття власної неповноцінності;
- В) відзначаються підвищеною емоційністю та вразливістю;
- Г) нерозвинені інтелектуально;
- Д) усі відповіді правильні.

8. Яка модель спілкування передбачає дотримання під час взаємодії певної церемонії, установлених традицій чи процедур?

- А) інформаційна;
- Б) переконувальна;
- В) експресивна;
- Г) сугестивна;
- Д) ритуальна.

9. Прикладами використання ритуальної моделі спілкування не є:

- А) урочиста промова;
- Б) вітальна промова;
- В) лекція про здоровий спосіб життя;
- Г) траурна поминальна промова;
- Д) організація професійних свят, присвят, ушанувань.

10. Головна мета якої моделі спілкування є комунікація з учасниками масових акцій для недопущення конфліктів:

- А) інформаційна;
- Б) скандинавська;
- В) експресивна;
- Г) сугестивна;
- Д) ритуальна.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. Які моделі спілкування може використовувати людина?
2. Для чого зазвичай використовується інформаційна модель спілкування?
3. Наведіть приклади використання інформаційної моделі спілкування?
4. Що передбачає переконувальна модель спілкування?
5. Що таке переконання?
6. За яких умов імовірність ефективного впливу на свідомість іншої людини підвищується?
7. У чому полягає комунікативна тактика?
8. На що зорієнтована експресивна модель спілкування?
9. На що спрямована сугестивна модель спілкування?
10. Дайте визначення терміна «сугестія».
11. У яких людей спостерігається більша навіюваність?
12. Які існують рівні вербальної сугестії?
13. Схарактеризуйте мовленнєве маніпулювання.
14. Які форми мовленнєвого впливу розрізняють у мовознавстві та філософії мови?
15. Що передбачає ритуальна модель спілкування?
16. Наведіть приклади використання ритуальної моделі спілкування.
17. Яка модель спілкування впроваджується в українській поліції?

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Забезпечення публічного порядку та безпеки під час мирних зібрань громадян (скандинавська модель): навч. посібник / Йосипів Ю. Р., Туз Н. Д., Синенький В. М., Курляк М. Д.. Львів: ЛьВДУВС, 2019. 96 с.

2. Звіт Голови Національної поліції України про результати роботи відомства у 2019 році. URL:https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/17-civik-2018/zvit_2019/zvit-npu-2019.pdf (дата звернення: 14.05.2021).

3. Ільницька Л. Л. Вербальні та невербальні засоби встановлення репрезентативної системи в НЛП. Наук. вісник Чернівецького ун-ту: Серія «Германська філологія»: Зб. наук. праць. Чернівці: Рута, 2003. Випуск 156. С. 99–106.

4. Кутуза Н. В. Сугестивна ефективність рекламних слоганів: експериментальне дослідження. Записки з української мови: Вип. 22 : Зб. наук. праць =Opera in linguistica ukrainiana : Fascicullum 22. Одеса: «ПолиПринт», 2015. С. 102–114.

5. Пасинок В. Г. Основи культури мовлення: навчальний посібник. К.: «Видавництво «Центр учбової літератури», 2012. 184 с.

6. Про скандинавський підхід до охорони громадського порядку і налагодження діалогу працівниками поліції, про «Євробачення» та інше – інтерв'ю з Патріком Йохансеном, провідним радником КМЄС з питань охорони громадського порядку. URL: <https://www.euamukraine.eu/ua/news/opinion/the-scandinavian-approach-to-public-order-policing-dialogueeurovision-and-more-interview-with-patrik-johansen-euam-lead-adviser-in-public-order/> (дата звернення: 14.05.2021).

7. Руда О. Г. Мовне питання як об'єкт маніпулятивних стратегій у сучасному політичному просторі: монографія. НАН України, Інститут української мови. К., 2012. 232 с.

8. Сорокіна Л. С. Мовленнєва маніпуляція та інші види мовленнєвого впливу: термінологічне розмежування понять. Науковий вісник міжнародного гуманітарного університету. Серія : Філологія. № 8. Т. 2. Одеса, 2014. С.157–159.

Розділ 4

КУЛЬТУРА СЛУХАННЯ

Майстерність спілкування особистості виявляється в оволодінні не лише основами красномовства, але й умінням слухати. Причому важливо не тільки слухати інформацію, але й відчувати її. Адже слухання – це фізичний процес, який визначає вплив звукових хвиль на барабанну перетинку й відбувається без вияву спеціальних розумових зусиль. А відчуження інформації – це складний процес сприйняття інформації, який водночас передбачає її первісне осмислення, структурування й запам'ятовування.

Уміння правильно слухати – одне з найбільш корисних професійних якостей правоохоронця. Без цієї навички неможлива ефективна комунікація. Перебиваючи співрозмовника, людина не тільки втрачає інформацію (часто дуже важливу), поверхнево сприймає чужу аргументацію, може прийти до помилкових висновків і бути нездатним вникнути в суть справи, а й втрачає імідж уважного та ввічливого фахівця. Психологами відмічено, що особисті та людські якості уважного слухача співрозмовник оцінює особливо високо.

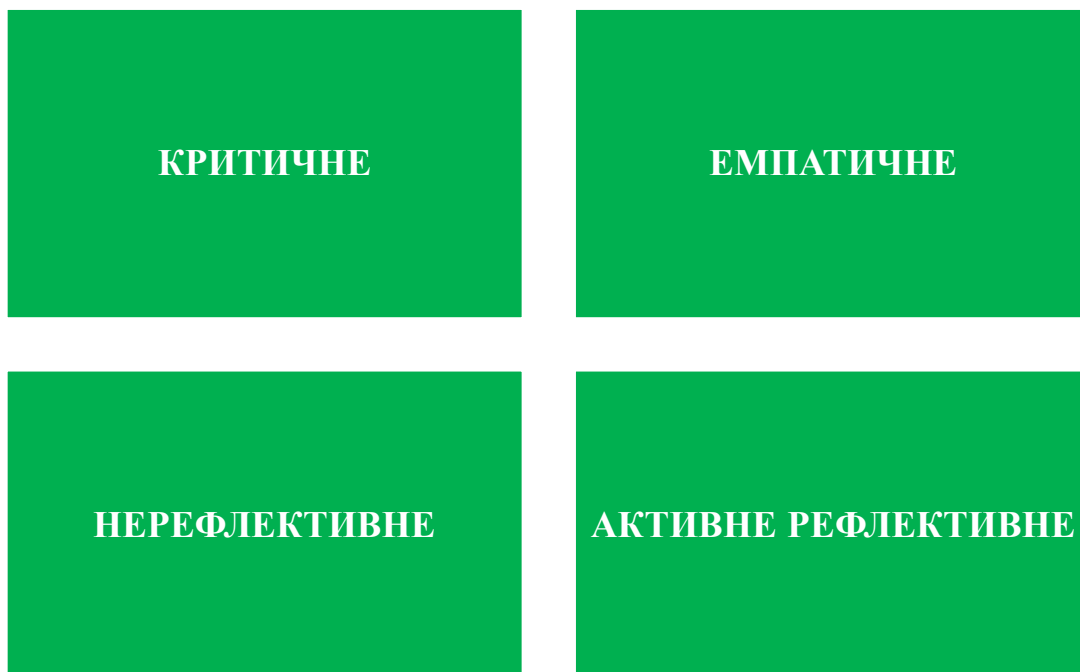
За даними наукових досліджень, під час передачі інформації іншим учасникам вербальної комунікації через різні причини (невдале переведення сутності інформації в зміст повідомлення комунікатором, недостатньо уважне слухання цього повідомлення й неправильне його розуміння реципієнтами тощо) втрачається більша її частина. А наслідком цього є те, що в середньому людина після вербального контакту засвоює лише одну чверть від загального обсягу запланованої для передачі інформації, тобто більша частина її змісту втрачається.

Для покращення такої ситуації фахівці рекомендують людині усвідомлено концентрувати свою увагу на словах оратора. Цьому сприяють такі заходи:

- забезпечення фізичної та психологічної підготовки людини до сприйняття інформації (сісти у відповідну позу, сконцентрувати увагу на ораторові тощо);
- вживання в роль слухача (не намагатися під час сприйняття інформації будувати власні контраргументи й чекати паузи тільки для того, щоб озвучити власну позицію);
- невідволікання на сторонні речі, виявлення прагнення об'єктивно й свідомо сприймати зміст самої промови, абстрагувавшись від неприємних аспектів у зовнішності чи стилі мовлення оратора.

Тому правоохоронцеві обов'язково потрібно наслідувати найважливіше правило мовного етикету, сформульованому М. І. Формановською: «Надай перевагу слуханню перед усіма видами діяльності».

4. 1. Види слухання



У науковій літературі виділяють такі види слухання: *критичне* (спрямоване), *емпатичне*, *нерефлексивне*, *активне рефлексивне*. Так, в

основу першого виду слухання покладено критичний аналіз будь-якого повідомлення. Під час сприйняття інформації людина зазвичай:

- з'ясовує для себе, наскільки важливими, релевантними є висвітлені факти, чи підкріплені вони вагомими аргументами;
- оцінює, чи дійсно зроблені висновки випливають із попередніх міркувань;
- визначає, чи існують інші дані, котрі можуть спростувати отримані висновки.

Оскільки такий вид слухання нерідко містить настанову на критичне сприйняття будь-якого повідомлення, це призводить до того, що індивідуум концентрує свою увагу не на корисній для себе інформації, а на тій, із якою він принципово не погоджується. Тому *критичне* слухання навряд буде ефективним для сприйняття нової інформації на заняттях в освітніх закладах чи в лекторіях. Однак такий вид слухання є цілком доцільним для обговорення нових проєктів або цікавого професійного досвіду.

Емпатичне слухання передбачає, що людина під час сприйняття інформації не стільки прислуховується до слів оратора, скільки намагається емоційно сприйняти його ставлення до того матеріалу, який він викладає. Таке слухання може виявлятися в різних формах. Так, *емпатичне реагування* передбачає, що за допомогою уважного спостереження особа відчуває емоції, схожі з відповідними емоційними реакціями оратора. *Прийняття іншої точки зору* вимагає уявного вживання в образ іншої людини, «примірки» на себе її соціальної ролі, моделювання тих думок, які б виникли в неї стосовно певного питання. *Емпатичне реагування* виявляється шляхом розуміння й схвалення її думок.

Для успішного емпатичного слухання необхідно дотримуватися таких вимог:

- 1) абстрагувавшись від власних переживань, слід налаштуватися на сприйняття емоційних реакцій партнера по комунікативному акту;

2) у своїх діях, поведінці важливо не лише адекватно відобразити переживання й почуття співрозмовника, а й продемонструвати, що вони поділяються та приймаються;

3) не допускати, щоб віддзеркалення почуттів іншої людини супроводжувалося спробою інтерпретувати її дії або вчинки своїми домислами щодо причини їх появи;

4) необхідно витримувати паузу, щоб дати можливість учасникові комунікативного акту обміркувати надану йому відповідь, а також переосмислити власні переживання.

Емпатичне слухання вимагає від людини докладання активних зусиль для того, щоб якомога краще зрозуміти свого партнера, а також наявність спеціальних навичок для цього. Використання цього виду слухання має відповідати комунікативній ситуації. Наприклад, такий вид слухання є абсолютно необхідним учителеві для організації успішного спілкування з учнями. Але для сприйняття студентами змісту лекцій із природничих дисциплін, навпаки, емпатичне слухання буде недоречним. Слід також зазначити, що емпатичне слухання має стимулювати позитивні зміни в партнері спілкування. Якщо ж воно викликає в нього лише негативні емоції, то в такому разі від цього виду слухання краще відмовитися.

Нерефлексивне (умовно-пасивне) слухання передбачає, що людина уважно слухає партнера по комунікації, підкріплюючи це окремими репліками й відповідними жестами, але майже не втручається в його промову. Наприклад, коли людина перебуває в стані сильного емоційного збудження, їй треба просто виговоритися, щоб полегшити свій стан. У цьому разі оптимальним варіантом є саме нерефлексивне слухання її іншою особою.

Як відзначають фахівці, успішній реалізації нерефлексивного слухання сприяє застосування таких комунікативних прийомів:

- підтакування («так», «ну», кивання головою);
- «луна-реакція» (повторення останнього слова співрозмовника);

- дзеркало (повторення останньої фрази співрозмовника зі зміною порядку слів);
- парафраза (короткий переказ висловлених партнером думок іншими словами);
- стимулювання («Ну і...», «А що було далі?» тощо);
- вираження відповідних емоцій («ах», «ух», «чудово», «прикро» чи відповідні вирази обличчя);
- питання, що уточнюють думку співрозмовника («Повтори, що ти сказав...»).

Оскільки в афектному стані людина не зовсім контролює свою поведінку, не відповідні для такої ситуації реакції партнера можуть тільки погіршити її емоційний стан. Тому під час нерелективного слухання психологи не рекомендують уживати такі прийоми та демонструвати такі реакції:

- перебивати людину, намагаючись продовжити її думку;
- висловлювати свої висновки щодо причин подій чи їх оцінки, давати поради, що треба робити далі;
- виражати неповагу до дій людини («дурість», «нісенітниця», «дурниця» тощо);
- розпитувати, поставивши цілу низку питань;
- виражати зневагу до людини (не звертати на неї та її слова уваги);
- заспокоювати, говорити, що все владається

Нерелективне слухання людиною її партнера допомагає покращити емоційний стан останнього, а також зміцнити взаємовідносини цих людей. Але водночас будь-якій особі не треба допускати також зловживання з боку іншої людини її терпінням та бажанням допомогти, перетворившись для неї на своєрідну «жилетку для сліз».

Вид слухання, у якому першочергова увага приділяється інформаційному наповненню повідомлення, у науковій літературі отримав

назву активного рефлексивного слухання. Такий вид слухання передбачає, що людина в процесі сприйняття інформації активно аналізує її, опрацьовує, а потім висловлює своє ставлення до неї у вигляді відповідних питань чи реплік.

Під час такого слухання людина контролює, що відбувається в її свідомості, перевіряє й уточнює розуміння інформації, а це, у свою чергу, дає змогу більш виважено ставитися до кожного висловлювання, а як наслідок – підвищити взаєморозуміння партнерів по комунікативному акту. Активне рефлексивне слухання підкріплюється ззовні такими прийомами:

- парафраза;
- ставлення питань типу: «Чи правильно я Вас зрозумів, що...?»,

«Ви мали на увазі...?».

Застосування таких прийомів у комунікативному процесі допомагає не лише забезпечити ефективний зворотний зв'язок між людьми, але і побудувати взаємовідносини на партнерській, рівноправній основі, вид слухання вважається науковцями найбільш конструктивним.

Етикет передбачає, що слухання правоохоронця має бути активним. Активність повинна виявлятися протягом усього спілкування.

4. 2. Рекомендації щодо створення активного слухання

Для створення ефекту активного слухання необхідно дотримуватися ряду рекомендацій:

Рекомендації щодо створення ефекту активного слухання	Неефективна поведінка при комунікації
1. Процес слухання повинен підтримуватися невербальними засобами. Погляд повинен бути зосереджений на тому, хто говорить, а той, хто слухає, повинен перебувати у відкритій позі, тобто	1. Будь-які дії, які відволікають, наприклад, читання або написання паперів і т. ін., повинні бути припинені. Порушенням мовного етикету буде відволікання від співрозмовника – розглядання

<p>розвернутися до мовця й дещо подати корпус у напрямку до нього, вийняти руки з кишень або розімкнути їх, якщо вони перебувають у положенні «бар'єру».</p>	<p>сторонніх предметів, активна реакція на перешкоди або дії третіх осіб, які не беруть участі в розмові.</p>
<p>2. Найважливіша умова етикету будь-якої бесіди – уміння дослухати співрозмовника до кінця, не перебиваючи і не обриваючи розмову. Це вміння вимагає певного вольового зусилля, і тому їм володіють не всі.</p>	<p>2. Неетикетними є часті перебивання мовлення співрозмовника, а також поспішні оцінки мовлення співрозмовника, фрази типу <i>Я вже зрозумів</i> або <i>Давайте я вже скажу</i> (відповідь)</p>
<p>3. Процес слухання повинен мати і правильний вербальний супровід. У процесі мовлення співрозмовник буде чекати підтвердження розуміння, тому доречні будуть підтримуючі репліки типу <i>Зрозуміло ... Так ... Добре</i> тощо. У ході сприйняття мови співрозмовника необхідно виділити головні думки та факти, не відволікаючись на їхню суб'єктивну інтерпретацію мовцем або дрібні подробиці. Вислухавши мовлення, потрібно перефразувати слова співрозмовника. Викладаючи своїми словами його ідеї, ми показуємо високий ступінь уваги до його особи та розуміння його висловлювань. Уточнити зміст промови можна і за допомогою питань:</p>	<p>3. Неприпустимі негативні оцінки змісту та манери виконання незакінченої мови співрозмовника. Неетичним буде перехід на особистості, фрази типу <i>Ну і нісенітниця!</i>, <i>Що за дурниці Ви говорите?</i> У діловій комунікації думку, відмінну від думки співрозмовника, доцільно з урахуванням мовного етикету висловлювати НЕ через «Ти (Ви) – повідомлення», а через «Я – повідомлення» у м'якій некатегоричній манері, спираючись передусім на логічну аргументацію, а не на емоції.</p>

<i>Я правильно зрозумів, що ...? Ви, значить, вважаєте, що ...? та ін.</i>	
--	--

Поліцейський неодноразово може виявитися в ролі спостерігача, тобто людини, мимоволі присутньої при спілкуванні інших людей, наприклад, колег, але не брати участі в спілкуванні. Для подібних ситуацій також існує свій етикетний тип поведінки. Як зазначає І. Стернін, спостерігач, який став свідком розмови інших людей, «повинен невербально продемонструвати незацікавленість в слуханні: іншими словами, етикет вимагає, щоб він робив вигляд, що не чує розмови».

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

Вправа 1. *«Візуальне відчуття»*

Призначення: удосконалення навичок сприйняття та уявлення одне одного.

Учасники сідають у коло. Ведучий просить, щоб кожний уважно подивився на обличчя інших учасників упродовж 2 – 3 хвилин. Потім учасники заплющують очі та намагаються уявити обличчя решти членів групи. Кожному з учасників протягом 1 – 2 хвилин необхідно фіксувати в пам'яті обличчя, яке вдалося уявити найкраще. Після виконання вправи група розповідає про свої відчуття і повторює вправу. Завдання – кожний з учасників повинен намагатися уявити якомога більшу кількість облич партнерів по групі.

Вправа 2. *«Крізь скло»*

Призначення: формування взаєморозуміння партнерів зі спілкування на невербальному рівні.

Один з учасників загадує певний текст, записуючи його на папері, але передає його немовби крізь скло, тобто за допомогою міміки та жестів. Решта гравців розповідають про те, що вони зрозуміли.

Ступінь збігання тексту, який було відтворено більшістю гравців, і тексту, записаного одним із учасників, свідчить про вміння встановлювати контакт.

Вправа 3. *«Дискусія»*

Учасники об'єднуються в групи по троє. У кожній трійці розподіляються обов'язки. Один з учасників грає роль «глухого та німого»: він нічого не чує, не може говорити, але в його розпорядженні – зір, жести, пантоміміка; другий учасник грає роль «глухого та паралітика»: він може розмовляти та бачити, але не може жестикулювати; третій учасник – «сліпий та німий»: він здатний тільки чути й показувати. Усій трійці гравців пропонується завдання – наприклад, домовитися про час, місце та мету зустрічі, не порушуючи умов виконання своєї ролі.

На вправу відводиться 15 хвилин.

Вправа 4. *«Передавання руху по колу»*

Усі учасники сідають у коло. Один з учасників групи починає дію з уявним предметом так, щоб цю дію можна було продовжити. Сусід цього учасника по колу повторює його дії та продовжує їх. У такий спосіб уявний предмет «обходить» коло учасників і повертається до першого гравця. Той називає предмет, який він передавав, і кожний із учасників також називає, у свою чергу, який предмет передавав саме він. Після обговорення вправу повторюють ще раз.

Інструкція. Ведучий звертається до учасників: «Вашій увазі пропонується методика з визначення ступеня вираженості вміння слухати іншу людину. Перед Вами – 16 запитань, на кожне з яких Ви повинні відповісти ствердженням «так» або «ні». Слід пам'ятати про те, що немає

«правильних» або «неправильних» відповідей, оскільки всі люди різні й кожний висловлює власну думку. Головне: відповідати бажано відверто, не намагайтеся створити про себе гарне враження, відповіді повинні бути чесними, тому вільно та щиро висловлюйте свою думку. У цьому разі Ви зможете краще пізнати самих себе. Дякуємо Вам!»

Опрацювання результатів: підраховується кількість позитивних відповідей.

Інтерпретація результатів:

- 6 балів і нижче свідчать про низький ступінь вираженості вміння слухати інших, про спрямованість під час спілкування на себе (тобто задоволення своїх домагань незалежно від інтересів партнера по спілкуванню). Знижена чутливість щодо оцінювання поточної ситуації: коли – мовчати та слухати, а коли – говорити. Необхідно формувати навички ефективного слухання;

- від 7 до 10 балів – середній ступінь вираженості вміння слухати співрозмовника. Це вміння швидше виявляється ситуативно й залежить від особистісної значущості (зацікавленості в отриманні) інформації, яка Вам надходить від співрозмовника. Виникає потреба в удосконаленні навичок і прийомів активного слухання;

- 10 балів і вище свідчать про вочевидь виражене вміння слухати інших незалежно від особистісної значущості інформації, яку отримуєте від співрозмовника. Така людина є ефективним працівником (якщо її діяльність ґрунтується здебільшого на спілкуванні з людьми).

Вправа № 5. «Найnudніша розповідь»

Учасники об'єднуються в пари й вирішують, хто говоритиме, а хто – слухатиме.

Потім ведучий повідомляє, що завданням «слухачів» буде уважне вислуховування упродовж 2 – 3 хвилин «дуже nudної розповіді». Потім ведучий відкликає убік майбутніх «оповідачів», нібито для того, щоб

проінструктувати їх, як зробити розповідь «дуже нудною». Насправді роз'яснює (так, щоб «слухачі» не чули цього), що суть не в ступені нудності розповіді, а в тому, щоб «оповідач» фіксував типові реакції «слухачів».

Для цього «оповідачеві» рекомендується після хвилинного мовлення зробити в зручний момент паузу і продовжити розповідь після отримання якої-небудь реакції слухаючих (кивок, жест, слова тощо). Якщо упродовж 7–10 секунд виражена реакція відсутня, слід продовжити розповідь упродовж ще однієї хвилини, знову зупинитися і запам'ятати наступну реакцію «слухача». На цьому вправа припиняється.

Наприкінці всім членам групи повідомляється справжній зміст інструкції та мета вправи. «Оповідачів» просять запам'ятати зміст реакції «слухачів» (класифікувавши видиму відсутність реакцій як «глухе мовчання» – про це див. далі). Ведучий наводить перелік найтипівіших прийомів слухання, називаючи їх, і надаючи необхідні пояснення.

Типові прийоми слухання:

- мовчання (очевидна відсутність реакції);
- угу-підтакування («угу», «еге», «так-так», «ну», кивання підборіддям та ін.);
- луна (повторювання останніх слів співрозмовника);
- дзеркало (повторювання останньої фрази зі змінюванням послідовності слів);
- парафраз (передавання змісту висловлювання партнера іншими словами);
- спонукання (вигуки та інші висловлювання, що спонукують співрозмовника продовжити перерване мовлення: «Ну і...», «То й що далі?», «Давай-давай» та ін.);
- уточнювальні запитання (запитання на зразок: «Що ти мав на увазі, коли казав “евристичний”?»);
- навідні запитання (запитання на зразок: «Що?», «Де?», «Коли», «Чому?», «Навіщо?», що розширюють сферу оповіді того, хто говорить;

нерідко такі запитання, по суті, відволікають від лінії оповідання, що її намітив оповідач);

- оцінювання, поради;
- продовження (коли слухач перериває мовлення оповідача й намагається завершити фразу, яку той розпочав, тобто «підказує слова»);
- емоції (реакції на зразок: «Ух», «Ах», «Чудово», «Та ти що?!»), а також сміх, непорушний вираз обличчя тощо);
- нерелевантні та псевдорелевантні висловлювання (висловлювання, які не стосуються справи або стосуються її лише формально: «А ось у Гімалаях усе інакше...» і далі – розповідь про Гімалаї, «До речі, про музику...» і далі – інформація про гонорари відомих музикантів).

Після ознайомлення з переліком ведучий пропонує «оповідачам» описати реакції «слухачів», які вони спостерігали, і класифікувати ці реакції за запропонованим переліком. У такий спосіб виявляють реакції, які найчастіше використовувались, і обговорюють їх позитивні та негативні сторони в ситуаціях спілкування. У контексті заняття має сенс навести тритактну схему вислуховування («підтримка – розуміння – коментування») й обговорити доцільність тих або інших реакцій на різних етапах вислуховування. Так, на такті «підтримки» найдоцільнішими видаються такі реакції, як угу-підтакування, луна, емоційний супровід; на етапі «розуміння» – уточнюючі запитання та парафраз, а оцінювання та поради доречні на такті «коментування».

Вправа № 6. «Диспут»

Вправа проводиться у формі диспуту. Учасники об'єднуються у приблизно рівні за чисельністю команди. Жеребкуванням вирішується, яка з команд посідатиме одну з альтернативних позицій із якого-небудь питання (наприклад, прихильники та противники «засмаглості», «тютюнопаління», «роздільного харчування» тощо).

Аргументи на користь тієї або іншої точки зору члени команд висловлюють по черзі. Обов'язковою вимогою для гравців є підтримка висловлювань супротивників і з'ясування сутності аргументації. У процесі слухання той із членів команди, чия черга висловлюватися наступним, повинен реагувати угу-підтакуванням та луною, ставити уточнюючі запитання, якщо зміст аргументації зрозумілий не повною мірою, або ж зробити парафраз, якщо виникло уявлення повного розуміння. Аргументи на користь позиції своєї команди дозволяється висловлювати лише після того, як той, хто виступає, у той чи інший спосіб просигналізує, що його зрозуміли правильно (кивок головою, *«Так, саме це я мав на увазі»*).

Ведучий стежить за черговістю виступів, за тим, щоб той, хто слухає, підтримував висловлювання, не пропускаючи тактів, парафраз, використовуючи при цьому реакції відповідного такту. Можна пояснювати: *«Так, Ви зрозуміли мене правильно»*, або просто повторивши слова співрозмовника, а переконатися в правильності розуміння можна, парафразуючи його висловлювання. Слід обов'язково застерегти учасників від спроб продовжувати або розвивати думку співрозмовника, приписуючи йому не його слова.

На завершення ведучий коментує виконання вправи, звертаючи увагу на випадки, коли за допомогою парафраза вдалось уточнити позиції учасників «диспуту».

Вправа № 7. «Суперечка за присутності свідка»

Учасники об'єднуються в трійки. Один із членів трійки виконує роль «спостерігача-контролера». Його завдання – стежити за тим, щоб учасники суперечки здійснювали підтримку висловлювань партнерів, не пропускали другого такту («розуміння») і під час парафраза використовували «інші слова». Двоє інших членів трійки попередньо вирішують, яку з альтернативних позицій вони посідають, розпочинають суперечку на обрану ними тему, дотримуючись тритактної схеми ведення діалогу. Під час

виконання вправи учасники міняються ролями, тобто роль «спостерігача-контролера» по черзі виконують усі члені трійки.

На вправу відводиться 15 хвилин.

Після завершення вправи відбувається загальне обговорення. Орієнтовні запитання для обговорення:

- *«Які труднощі у використанні схеми спіткали Вас під час розмови?»*
- *«Чи траплялися випадки, коли після парафраза відбувалося уточнення позиції?»*
- *«Хто з партнерів не зрозумів іншого: той, хто говорив, чи той, хто слухав?»*

Вправа № 8. «Карусель»

Під час виконання вправи здійснюється низка зустрічей між учасниками, причому щоразу з новою людиною. Завдання: легко розпочати контакт, підтримати розмову та розпрощатися.

Учасники тренінгу утворюють два кола – внутрішнє (нерухоме) та зовнішнє (рухоме) – за принципом каруселі обличчям одне до одного.

Орієнтовні ситуації:

- *«Перед Вами – людина, яку Ви добре знаєте, але тривалий час не бачили. Ви радієте цій зустрічі...»*
- *«Перед Вами – незнайома людина. Познайомтесь із нею...»*
- *«Перед Вами – маленька дитина, яку щось злякало. Підійдіть до неї та заспокойте...»*
- *«Після тривалої розлуки Ви зустрічаєте коханого (кохану). Ви дуже раді зустрічі...»*

На встановлення контакту й проведення розмови відводиться 3 – 4 хвилини. Потім ведучий дає сигнал і учасники тренінгу пересуваються до іншого учасника.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ № 4

1. Складний процес сприйняття інформації, який водночас передбачає її первісне осмислення, структурування й запам'ятовування, – це

- А) слухання;
- Б) відчування інформації;
- В) говоріння;
- Г) зберігання інформації;
- Д) немає правильної відповіді.

2. Фізичний процес, який визначає вплив звукових хвиль на барабанну перетинку й відбувається без вияву спеціальних розумових зусиль, називається:

- А) слуханням;
- Б) відчуванням інформації;
- В) говорінням;
- Г) зберіганням інформації;
- Д) усі відповіді правильні.

3. Які заходи НЕ сприяють збільшенню загального обсягу запланованої для передачі інформації?

- А) забезпечення фізичної та психологічної підготовки людини до сприйняття інформації;
- Б) вживання в роль слухача;
- В) невідволікання на сторонні речі;
- Г) усі відповіді правильні;
- Д) немає правильної відповіді.

4. До видів слухання НЕ належить:

- А) критичне (спрямоване);
- Б) емпатичне;
- В) імпульсивне;
- Г) нерелективне;
- Д) активне релективне.

5. Яке слухання навряд буде ефективним для сприйняття нової інформації на заняттях в освітніх закладах чи в лекторіях?

- А) емпатичне;

- Б) критичне;
- В) імпульсивне;
- Г) нерелективне;
- Д) активне рефлективне.

6. Який різновид слухання передбачає, що людина під час сприйняття інформації не стільки прислуховується до слів оратора, скільки намагається емоційно сприйняти його ставлення до того матеріалу, який він викладає?

- А) емпатичне;
- Б) критичне;
- В) імпульсивне;
- Г) нерелективне;
- Д) активне рефлективне.

7. Яких вимог необхідно дотримуватися для успішного емпатичного слухання?

- А) абстрагувавшись від власних переживань, слід налаштуватися на сприйняття емоційних реакцій партнера по комунікативному акту;
- Б) у своїх діях, поведінці важливо не лише адекватно відобразити переживання й почуття співрозмовника, а й продемонструвати, що вони поділяються і приймаються;
- В) не допускати, щоб віддзеркалення почуттів іншої людини супроводжувалося спробою інтерпретувати її дії чи вчинки своїми домислами щодо причини їх появи;
- Г) необхідно витримувати паузу, щоб дати можливість учасникові комунікативного акту обміркувати надану йому відповідь, а також переосмислити власні переживання.;
- Д) усі відповіді правильні.

8. Який різновид слухання передбачає, що людина уважно слухає партнера по комунікації, підкріплюючи це окремими репліками й відповідними жестами, але майже не втручається в його промову?

- А) емпатичне;
- Б) критичне;
- В) імпульсивне;
- Г) нерелективне;
- Д) активне рефлективне.

9. Яким має бути слухання правоохоронця за етикетом?

- А) емпатичне;
- Б) критичне;
- В) імпульсивне;
- Г) нерелективне;
- Д) активне релективне.

10. Ставлення питань типу: «Чи правильно я Вас зрозумів, що...?», «Ви мали на увазі...?» характеризує:

- А) активне релективне слухання;
- Б) емпатичне слухання;
- В) критичне слухання;
- Г) імпульсивне слухання;
- Д) нерелективне слухання.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. У чому виявляється Майстерність спілкування особистості?
2. Що є одним із найбільш корисних професійних якостей правоохоронця?
3. Що спричинює те, що в людини після вербального контакту засвоюється лише одна чверть від загального обсягу запланованої для передачі інформації?
4. Які заходи сприяють концентрації уваги на словах оратора?
5. Назвіть види слухання.
6. Що покладено в основу критичного виду слухання?
7. Що передбачає емпатичне слухання?
8. Яких вимог необхідно дотримуватися для успішного емпатичного слухання?
9. Схарактеризуйте нерелективне (умовно-пасивне) слухання.
10. Застосування яких комунікативних прийомів сприяє успішній реалізації нерелективного слухання?
11. Які реакції не рекомендують демонструвати психологи під час нерелективного слухання?

12. Якими прийомами підкріплюється ззовні активне рефлексивне слухання?

13. Назвіть рекомендації, яких необхідно дотримуватися для створення ефекту активного слухання.

14. Як має себе поводити спостерігач, який став свідком розмови інших людей?

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Карпенко Ю. О. Вступ до мовознавства. К. Одеса, 1991. С. 15–52.
2. Дорошенко С. І., Дудик П. С. Вступ до мовознавства. К. 1974. С. 24–43.
3. Культура фахового мовлення: навчальний посібник / Бабич Н. Д. Чернівці: Книги – ХХІ, 2011. 528 с.
4. Пасинок В. Г. Основи культури мовлення: навчальний посібник. К.: «Видавництво «Центр учбової літератури», 2012. 184 с.

Розділ 5

НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ

Під час комунікативного акту словесна інформація, котру передає людина, супроводжується цілою низкою невербальних сигналів (наприклад, іронічною посмішкою, поглядом із виразом схвалення, піднятими в здивуванні бровами), які можуть суттєво посилювати або змінювати значення сказаних слів, підкріплювати чи, навпаки, заперечувати їхню правдивість. Ці сигнали партнер по комунікації може сприймати на усвідомленому чи неусвідомленому рівні, але в будь-якому разі вони значно впливають на тлумачення повідомлення. Уважній людині, яка цілеспрямовано спостерігає за жестами партнера по спілкуванню, вони допомагають конкретизувати, уточнити значення висловлених слів, а також встановити, чи відповідають вони справжнім почуттям і думкам співрозмовника.

Невербальна (немовленнева) система комунікації є найважливішим компонентом ділового спілкування. За оцінками фахівців, саме вона є транспортером основної маси інформації в процесі спілкування та джерелом формування точного образу партнера по спілкуванню.

Ефективність процесу розпізнавання й оцінки невербальних ознак поведінки передбачає розвинену здатність помітити певні зміни в стані людини за такими ознаками: положення тіла, жести, вираз обличчя; рух очей; зміна кольору шкіри; дихання; гучність (тон) голосу, темп і ритм мови.

Відзначимо, що в будь-якому спілкуванні найбільшим впливом на людину є «мова» обличчя та жестів, голосові характеристики.

Під час спілкування повідомляється набагато більше, ніж вимовляється. Один із дослідників невербальних засобів комунікації А. Мейерабіан доводить, що 93 % інформації в процесі взаємодії передається каналами невербальної системи (55 % – мімікою, жестами, позами і 38 % – висотою, тембром, інтонацією голосу). Вербальним засобам належить лише 7 % інформації, що поширюється в процесі

спілкування. Це зумовлено тим, що невербальна система спілкування містить понад 700 000 мимічних, жестових рухів і поз, а це значно більше, ніж слів в нашій мові.

Важливість невербальної системи спілкування полягає в тому, що нею передається інформація, що відображає ставлення людини до партнера по спілкуванню, до подій, до обговорюваних проблем. В основі цього явища лежить рефлекторна природа немовлених «слів». Як зауважує Х. Рюкле, жести, міміка, рухи людини – точні індикатори її внутрішнього душевного стану, думок, емоцій і бажань.

Під час знайомства ставлення людини до співрозмовника значною мірою формується під впливом першого враження як результату сприйняття сукупності різних невербальних виявів – виразу обличчя особистості, її манери поведінки, стилю одягу тощо. Причому, за даними наукових досліджень, близько 70 % інформації особа сприймає за допомогою візуального (зорового каналу).

Невербальні засоби також дають людині змогу (свідомо чи несвідомо) доповнювати (чи модифікувати) своє словесне повідомлення. У цьому разі такі невербальні вияви можуть мати різні наслідки, адже вони здатні:

- підтверджувати, повторювати вербальну інформацію;
- посилювати й акцентувати сказане, що збільшує ефективність комунікації;
- заперечувати її, що заважає правильному сприйняттю повідомлення реципієнтами;

Спостереження за невербальною реакцією слухачів дає змогу ораторові оцінити, як сприймає оточення його промову. Важливо відзначити, що невербальні вияви мають більш спонтанний характер порівняно з вербальною інформацією, тому їх складніше контролювати.



У системі невербальної комунікації виділяють такі структурні компоненти:

1) *оптико-кінесичну систему*, що містить:

- зовнішній вигляд людини (тип і розміри тіла, вираз обличчя, одяг, прикраси, зачіска, косметика, предмети особистого вжитку тощо);
- погляд;
- міміку (вираз обличчя);
- пантоміміку (пози й жести);
- поставу;
- ходу;
- візуальні рухи (контакт очима, рух очей);

2) *просодичну систему*, яка об'єднує:

- темп мовлення;
- вокальні якості голосу;
- діапазон голосу;
- тональність голосу;
- тембр голосу;

- спосіб артикуляції.

3) *екстралінгвістичну систему*, яка відповідає за:

- паузи;
- сміх;

4) *проксемічну систему*, що пов'язана з:

- просторовим розміщенням учасників комунікативного акту відносно один до одного;
- відстанню між ними;
- тактильними рухами як аспектом дистанційної поведінки (рукостискання, поплескування, поцілунки, дотики тощо);

5) *ольфакторну систему* (сукупність різних запахів у навколишньому середовищі):

- природний запах (запах тіла);
- штучні запахи (запах косметики, парфумерії, побічні запахи);

б) *хронемічну систему* (часові особливості комунікативного акту):

- час очікування початку комунікації;
- тривалість комунікативного акту;
- час хезитації

5. 1. Оптико-кінесична система спілкування

Це зорове сприйняття руху іншої людини (міміка, пантоміма, пози), що виконують виразно-регулятивну функцію у спілкуванні.

Візуальний контакт посідає особливе місце в організації комунікативного акту. Спостереження людини за очима партнера дає змогу отримати багато цінної інформації щодо його намірів, ставлення до об'єкта


обговорення, наявності чи відсутності готовності до сприйняття запропонованих знань.

Прямий контакт очима, який свідчить про взаємоповагу учасників комунікативного процесу, їхню готовність до сприйняття інформації, зазвичай, займає близько третини загальної тривалості комунікативного акту. Збільшення цієї пропорції спостерігається в ситуаціях, коли людина чи її промова викликає або підвищену зацікавленість у партнера, або, навпаки, сильні негативні емоції. Дослідження також установили, що людина частіше дивиться в очі партнера тоді, коли слухає, а не тоді, коли говорить.

Візуальний контакт виконує не лише інформаційну, але й регулювальну функцію. Наприклад, уважний погляд людини після висловлювання може свідчити про запрошення партнера до діалогу, тобто означати зміну ролей у комунікативній взаємодії.

Під час невербальної комунікації важливо також звертати увагу на зміни в погляді людини, що сигналізують про виникнення в неї певної емоції, реакції на якийсь стимул. Як встановлено, неконтрольовані рухи очей, очі, що *«бігають»*, є ознакою тривоги, сорому, обману, неврастенії чи страху. *«Блискучий»* погляд говорить про лихоманку, збудження людини. *«Скляний»* погляд засвідчує сильну слабкість або байдужість до розмови. Хаотичні рухи очей спостерігаються в разі сильного сп'яніння. Посилене моргання наводить на думку, що людина обманює. Якщо особа під час комунікативного акту відводить очі, намагаючись не дивитися на співрозмовника, це також свідчить про її збентеження, небажання відкривати з якихось причин свої справжні думки. Така поведінка провокує появу психологічного напруження між людьми.



Види поглядів, їхнє трактування

Погляд і супутні рухи		Трактування
Відсутній погляд		Людина зосереджено осмислює
Підйом голови і погляд угору		Почекай хвилинку, подумаю
Переведення погляду на навколишні предмети й на стелю		утрата інтересу до бесіди, знак про занадто довгий монолог партнера
Рух головою і насуплені брови		Не зрозумів, повтори
Наполегливий погляд в очі (зіниці звужені)		Ознака ворожості та явного бажання домінувати



Усмішка, можливо легкий нахил голови		Розумію, мені нічого додати
Погляд збоку		Недовіра
Погляд убік		Зневажливість
Погляд у підлогу		Страх і бажання піти

Залежно від мети комунікативного акту науковці виділяють три види погляду: *діловий*, *світський* та *інтимний*. Для успішного проведення ділової розмови людині рекомендується уявити умовний трикутник, який охоплює очі й лоб її партнера, та намагатися більшу частину часу бесіди не виходити очами за рамки цього трикутника. Атмосфера світського рауту передбачає, що погляди кожного зі співрозмовників перебувають у межах трикутника, що охоплює очі та рот партнера по спілкуванню. Якщо ж погляд людини переміщується нижче, то це вже свідчить, що він набув інтимного характеру. Дотримання цих правил дає змогу значно підвищити ефективність комунікативного акту й запобігти непорозумінням у стосунках з іншими людьми.

Співробітникам органів внутрішніх справ важливо мати уявлення, насамперед, про ті жести, у яких виражаються відношення до ситуації спілкування та до обговорюваної проблеми, психічний стан і ступінь щирості громадянина.

<p>«Відкриті жести»</p>		<p>Характеризуються відкритістю і доступністю для візуального контролю долонь і відсутністю будь-яких перехрещень рук і ніг, прикладанням руки до грудей, дотиком до партнера. Такі жести свідчать про психологічну відкритість і щирість людини, її готовність до рівноправної взаємодії.</p>
<p>«Закриті жести» і «жести нещирості»</p>		<p>Указують на те, що в спілкуванні є другий, прихований, контур, що людина вирішує</p>

		суперечливі психологічні завдання.
«Жести оцінки»		Указують на сумнів людини в наданих їй фактах й аргументах.
«Жести заперечення»		Свідчать про те, що сумніви людини набули стійкого характеру та досягли рівня негативного ставлення до тих чи інших фактів та аргументів.
«Жести впевненості»		Свідчать про те, що людина максимально впевнена у своїх можливостях, комфортно себе почуває, володіє ситуацією і навіть, можливо, відчуває почуття переваги.

<p>«Жести нервозності та невпевненості»</p>		<p>Говорять про невпевненість людини у своїх можливостях або в успішному результаті розмови.</p>
<p>«Жести очікування»</p>		<p>Містять потирання долоні одна об одну, повільне витирання вологих долонь об тканину тощо.</p>

Уміння співробітника поліції розуміти мову жестів є обов'язковою особистісною якістю професіонала, оскільки воно дозволяє йому бути проникливим і комунікабельним, впевнено орієнтуватися в різних ситуаціях, глибоко розбиратися в людях.

5. 2. Просодична система спілкування

Просодична система спілкування містить ритміко-інтонаційні сторони мови (висота, гучність голосового тону, тембр голосу, сила наголосу).

Гучність голосу вказує на те, голосно чи тихо людина промовляє слова. Зрозуміло, що залежно від мети та змісту промови голос особи може набувати різної гнучкості. У різних приміщеннях один і той самий голос теж може

сприйматися як більш чи менш гучний. Водночас, значна гучність промови вважається показником упевненості людини в собі, її життєвої енергійності. Різкі зміни в гучності голосу є сигналом підвищеної емоційності, хвилювання, співпереживання іншим людям. Слабка гучність голосу, на тлі якої виникають певні нерегулярні коливання, демонструє недостатню стійкість, наполегливість.

Спостерігаючи за *темпом* мовлення особи, можна зробити такі висновки: якщо людина говорить швидко – вона відзначається високою енергійністю, ініціативністю, але її рішення достатньо імпульсивні, невважені; якщо говорить повільно – людина пунктуальна, розсудлива, яка докладно обмірковує кожний крок. Своєю чергою, надмірно повільне мовлення є сигналом пригніченого стану, пихатості чи втоми особи. Жваве мовлення є ознакою впевненої в собі, рухливої особистості. Підвищення швидкості мовлення говорить про те, що оратор захопився проблемою. Порушення ритму є сигналом несміливості, невпевненості людини в собі. Жваве, «стрибкоподібне» мовлення на тлі надмірної жестикуляції свідчить про квапливість, збудженість індивідуума, його некерованість. За ясним і чітким вимовлянням слів можна зробити висновок про високу внутрішню самодисципліну людини. Нерозбірливе вимовляння є показником неповаги до співрозмовника.

За *висотою* голосу людини також можна дізнатись про ті почуття, які вона переживає. Так, у разі схвилювання чи переляку голос стає більш високим та пронизливим. Низький тон голосу людини є ознакою спокою й почуття власної гідності.

На сприйняття промови людини впливає й *тембр* її голосу, а також емоційне забарвлення його звучання. Так, «металеве» звучання голосу свідчить про енергійність, твердість його носія. «Слейний», «масляний» голос видає підлабuzника. Зміна в широкому діапазоні висоти й мелодійності голосу свідчить про відкритість, різноманіття інтересів людини. Падіння голосу наприкінці кожної фрази свідчить про її слабку волю й м'якість.

Вайлувано-уривисте мовлення з раптовими змінами в гучності голосу означає, що людина цілеспрямована, з прагматичним мисленням, але має схильність до авторитаризму. Плавна манера говорити з м'якими переходами між словами є показником глибокого, повного в емоційному плані життя особи.

Важливим аспектом невербальної взаємодії є також те, як особа вимовляє слова, тобто такі характерні особливості, як *інтонація*, *модуляція* голосу, *плавність* мовлення тощо. Аналіз різних параметрів голосу й манери мовлення суттєво впливає на розуміння людини. Людина реагує на інтонацію навіть сильніше, ніж на слова, оскільки від інтонації одна й та сама фраза може набути зовсім інших смислових відтінків.

Ураховуючи значущість характерних ознак голосу для його сприймання іншими людьми, кожному фахівцеві важливо постійно розширювати діапазон своєї інтонаційної виразності та свідомо використовувати інші вищеназвані властивості голосу й мовлення, а також учитися адекватно «розшифровувати» аналогічні сигнали в партнерів комунікації. Однак слід пам'ятати, що людина може спеціально їх змінювати, щоб із певною метою ввести співрозмовника в оману.

5. 3. Екстралінгвістична система спілкування

Екстралінгвістична система спілкування містить паузи та психофізіологічні прояви людини (сміх, плач, кашель, зітхання, пауза тощо).

Одним із невербальних виявів людини є *сміх*. Він може звучати щиро, лагідно, «сердечно» й свідчити про те, що людина є уважним і приємним співрозмовником. Надто голосний, грубий, металевий сміх є ознакою невихованості особи. Як доведено, щирий, доброзичливий сміх у багатьох випадках може зняти психологічне напруження, покращити відносини між людьми. Однак важливо пам'ятати, що високоморальна особистість ніколи не буде насміхатися над іншими людьми. Сміх має завжди бути доречним.

Елементом невербальної комунікації є також *паузи* (періоди мовчання). Виділяють мовленнєві паузи двох типів: *обов'язкові*, присутні в будь-якому висловленні й зумовлені його змістом, і *необов'язкові*, що з'являються за волею оратора. Перші з них – обов'язкові паузи – поділяються на *мовленнєві* (їх поява відповідає законам мови) й *немовленнєві* (так звані паузи коливання). Своєю чергою, необов'язкові паузи можуть з'явитися в промові людини *навмисно* (цілеспрямовано) й *ненавмисно*.

Навмисні паузи – це паузи ситуативного, психологічного плану. Поряд із розв'язанням інших завдань вони дають змогу ораторові засвідчити продуманість, вираженість своєї промови, привернути увагу слухачів до певного важливого питання, надати їм можливість осмислити його ідеї й висловити свою думку.

Виступ нерідко містить і паузи іншого плану – *паузи хезитації* (паузи коливання), які виникають неусвідомлено, тобто як результат появи в особі сумніву, нерішучості, певних ускладнень, що з'явилися в процесі продукування висловлювання. Появу таких пауз можуть спровокувати різні чинники: лексичні, лексико-семантичні, психолінгвістичні, соціолінгвістичні тощо.

Пауза хезитації, з одного боку, відіграє позитивну роль, адже вона дає час ораторові спланувати подальшу організацію висловлювання, покращити контакт з аудиторією тощо. З другого, – вона виконує негативну роль, оскільки відволікає увагу адресата від повідомлення, ускладнює його розуміння тощо. Більше того, часті або надмірні за тривалістю паузи провокують у реципієнтів замішання, роздратованість, почуття тривоги, а як наслідок – якість комунікації значно знижується.

5. 4. Проксемічна система спілкування

Проксемічна система – це просторові елементи ситуації спілкування, що містять важливу для учасників спілкування інформацію.

Існують оптимальні «зони» для різних видів спілкування, зокрема, виділяють *інтимну* (15 – 45 см), *особисту* (46 – 120 см), *соціальну* (120 – 360 см) і *публічну* (понад 306 см) дистанції.

До інтимної зони ми допускаємо лише найближчих людей – коханих, дітей, батьків і кращих друзів. У цьому полі відбувається комфортне спілкування мовою тіла, яке часто супроводжується дотиками. Вторгнення сторонніх в інтимну зону викликає неусвідомлене бажання збільшити дистанцію між собою і співрозмовником. Ті, хто має проблеми з соціалізацією, виявляють бажання захистити свою інтимну зону навіть від випадкових контактів. Вони не люблять їздити в транспорті, ходити до крамниці або театру, де будуть змушені перебувати близько до інших людей і навіть торкатися них. Вони можуть викупувати сусідні місця в поїзді або літаку, аби не підпускати сторонніх на близьку відстань.

За допомогою знання законів проксемики можна перевіряти ставлення людей до вас. Спостерігайте за відстанню, якої вони намагаються дотримуватися під час спілкування. Якщо людина стає поруч із вами, тримається на близькій відстані й несвідомо прагне її скоротити, то, швидше за все, вона симпатизує вам. Коли особа намагається відійти в дальній кут, тримається скуто, схрещує руки і ноги – значить, ситуація протилежна.

Особисте поле спілкування призначене для дружніх контактів. Виокремлюють ближню і дальню особисті зони: у ближній можуть перебувати друзі й родичі, у далекій – колеги, постійні ділові партнери, приятелі. Сприйняття особистого простору може відрізнятись в представників однієї культури в залежності від темпераменту, характеру, віку й статі. Так, у інтровертів і замкнених людей дуже велика інтимна дистанція, відповідно, і особиста перебуває на більшій відстані, ніж у інших.

Екстраверти ж, навпаки, завжди намагаються бути ближче до співрозмовника, вважаючи за краще використовувати близьку особисту зону. Люди, слабші та беззахисні в силу віку (діти і люди похилого), тримаються

ближче до співрозмовника. Ті ж, хто може дозволити собі самотійність (молодь, зрілі люди), дотримуються шанобливої дистанції.

Ця позиція залежить і від того, наскільки людина впевнена в собі. Люди з позитивним світосприйняттям підпускають співрозмовників на досить близьку відстань. Ті ж, у кого є комплекси з приводу зросту, зовнішності й особистих якостей, намагаються бути подалі.

Із **соціальною дистанцією** ми стикаємося у сфері ділових відносин. Мимоволі розміри цієї дистанції встановлюються тоді, коли між співрозмовниками стоїть обідній або письмовий стіл. На такій відстані відбуваються всі бесіди, під час яких не прагнуть встановити близькі стосунки.

Публічна дистанція стосується публічних виступів, тому й отримала таку назву. Близька публічна дистанція перебуває в радіусі 3,5 – 7,5 метрів від людини й передбачає невеликі камерні виступи. Відстань понад 7,5 метрів відділяє оратора або артиста від глядачів у великих приміщеннях – лекційних залах, театрах, концерт-холах. Таке спілкування не передбачає особистого знайомства всіх учасників заходу.

Безумовно, оратор має з повагою ставитися до психологічних меж кожної особистості. Це диктує необхідність дотримання ним такої фізичної відстані під час комунікативного акту, яка є найбільш доцільною для розв'язання поставлених завдань і найбільш комфортною для його суб'єктів. Крім відстані, особа, яка організовує комунікацію з іншими людьми, має вміти забезпечувати оптимальне їх взаєморозташування.

Наприклад, коли передбачається, що комунікативний процес буде відбуватися за столом, важливо продумати, як розмістити його учасників. Це завдання зазвичай розв'язують з урахуванням поставленої мети комунікативного акту чи для забезпечення зручності для людей. У науковій літературі виділяють чотири види розташування людей за столом.

1. **Кутове розміщення** (рис. 1). Така позиція дає змогу забезпечити постійний контакт очей та умови для вияву інших невербальних сигналів партнерів по комунікації. Кут столу, виступаючи в такій ситуації частковим

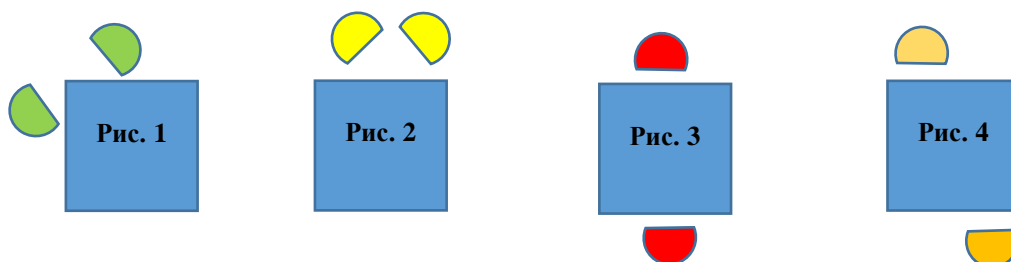
бар'єром, дозволяє відчувати кожному з партнерів взаємодії більшу захищеність.

2. Кооперативна позиція (позиція ділової взаємодії) (рис. 2). Таке розміщення людей передбачає, що вони перебувають поруч. Відсутність столу, який сприймається як зовнішній бар'єр, допомагає встановити більш довірливі стосунки між особами, забезпечити краще взаєморозуміння, створити умови для спільного вивчення письмових документів чи інших матеріалів, необхідних для відпрацювання спільного рішення.

3. Конкурентно-оборонна позиція (рис. 3). Учасники комунікативного акту перебувають за столом один перед одним. Наявність бар'єра у вигляді столу створює загальну атмосферу протистояння, де кожний жорстко обстоює свою позицію. Таке місце розташування загалом не сприяє досягненню взаєморозуміння.

Однак описане вище розміщення людей може зумовлюватися іншими причинами, наприклад, відображенням відносин субординації. Так, розташування учасників переговорів за столом один напроти одного свідчить про їхню рівноправність. Перебування за столом один напроти одного може бути також зумовлене діловими цілями. Наприклад, усна відповідь курсанта викладачеві на іспитах передбачає звичайно саме таке розташування цих людей.

4. Незалежна позиція (рис. 4). Якщо учасники комунікації за власним бажанням сідають по діагоналі столу, то це свідчить про їхню незацікавленість у питаннях, що обговорюються. Таке розміщення дає змогу з самого початку розмови зробити висновки про їхнє небажання докладати зусиль для розв'язання окреслених питань.



Ураховуючи, що визначення оптимальної відстані й позиції є важливою передумовою для успішного здійснення комунікативного процесу, не менш обдумано комунікантам слід підходити й до тактильних рухів як аспекту дистантної поведінки: рукостискання, поплескування, поцілунків, дотиків, прогладжувань тощо.

Зрозуміло, що інтенсивність і частота тактильних рухів значно відрізняється в представників різних етносів і культур, а також у людей різного віку, статі, статусу й типу особистості. Проте вони дають змогу отримати різноманітну інформацію про емоційний стан людей і характер взаємодії. Психологами виділено такі види дотиків:

- професійні, зумовлені фаховою діяльністю (лікарі, поліцейські, актори й ін.);
- протокольні (ритуальні) (рукостискання під час зустрічі чи прощання, дипломатичні поцілунки тощо);
- приятельські, що відображають особистісні відносини між людьми

Доцільність використання тактильних засобів у комунікативному процесі визначається не лише моральними й культурними нормами, але й специфікою кожної окремої ситуації.

Тому для ефективного управління просторово-часовими факторами спілкування застосовується спеціальна техніка побудови міжособистісного простору, що визначає вибір відстані до партнера, кута і рівня взаємодії з ним, елементного оформлення простору контакту, що забезпечують досягнення цілей професійного спілкування.

Вона орієнтує співробітника поліції враховувати під час організації просторово-часових параметрів спілкування такі фактори, як ступінь психологічної близькості потенційних учасників, особливості динаміки працездатності партнера («жайворонок» або «сова»), його настрій, стан погоди, цілі майбутньої зустрічі тощо.

Ураховуючи, що правоохоронна діяльність – це, передусім, контакти з людьми, співробітник поліції повинен вчитися точно «читати» і правильно інтерпретувати міміку людей, впевнено, до артистизму володіти власною мімікою.

5. 5. Ольфакторна система спілкування

Ольфакторна система невербальної комунікації відповідає за перцептивний аспект спілкування: приємні та неприємні запахи навколишнього середовища, штучні та природні запахи людини. *Ольфакція* – наука про мову запахів, смисли, які передаються за допомогою запахів у процесі комунікації.

Ольфакторна система, порівняно з іншими складниками, досліджена в науковій літературі менше. За характером впливу людини фахівці розділили запахи на п'ять груп: освіжаючі або заспокійливі, стимулюючі позитивні емоції, ті, що притупляють сприйняття, викликають огиду, ті, які викликають стан нервової збудливості.

Запах може виступати семіотичним знаком.

Ольфакторне вираження та символізація соціального статусу людини може бути ідентифіковане за допомогою запаху. За запахом розрізняють соціальні верхи й низи. Так, наприклад, за запахом безпомилково визначаємо статус магазину: атмосфера торгівлі в престижних магазинах просякнута запахом дорогих парфумів і ароматизаторів. Правоохоронці за запахом безпомилково визначають притон злочинців або наркоманів.

Запахи, які викликають позитивні чи негативні емоції, можуть виступати емоційно-ситуативними знаками. Люди сприймають запахи суб'єктивно як приємні і неприємні. Асоціативно певний запах може бути пов'язаний із тією чи іншою ситуацією в особистому житті. Це можуть бути спогади про емоційно забарвлені враження, про свята, зустрічі з різними людьми, про життєві епізоди, які стали знаковими. У таких випадках відбувається суб'єктивна символізація етапів і значущих подій у вигляді запаху (наприклад,

запах лікарні та хвороби – це запах нашатирю і ліків; запах Нового року – мандарини та ялинка; запах рідної людини – запах пиріжків, які готує бабуся.

Із метою набуття сучасною людиною приємного штучного запаху активно застосовуються різні парфуми. Їхнє використання відповідно до сучасних правил етикету є важливим показником загальної культури особи. Водночас запах є важливим інформаційним компонентом невербальної взаємодії з нею. Незважаючи на те, що запахи партнери по комунікативному акту сприймають частіше неусвідомлено, уявлення людини про іншого комунікатора як особистість і як професіонала формуються під значним впливом саме від використаних ним парфумів.

Тому ольфакторика є досить важливим невербальним елементом спілкування. З огляду на її вимоги, наприклад, під час вибору парфумів потрібно враховувати особливості своєї індивідуальності, статі й віку; ніколи не змішувати аромати, оскільки можна отримати зворотний ефект; ідучи на ділову зустріч, краще утриматися від використання різких парфумів.

Схарактеризовані компоненти невербальної комунікації є важливим складником існування людини як соціальної істоти. Усвідомлення людиною особливостей власної системи невербальної комунікації є необхідною передумовою для того, щоб навчитися успішно керувати власними невербальними виявами, намагатися, щоб передавання невербальних сигналів сприяло адекватному розумінню людьми висловленої ідеї. Опанування компонентів невербальної комунікації важливе й для забезпечення кращого розуміння оточення. Адекватне інтерпретування реакцій слухачів допомагає ораторові вносити своєчасні корективи в зміст своєї промови та стиль поведінки. Лектори називають це «чуттям аудиторії».

5. 6. Хронемічна система спілкування

Хронеміка – це використання часу в невербальному комунікаційному процесі. Для спілкування час є не менш важливим фактором, ніж слова, жести,

пози й дистанції. Сприйняття й використання часу є частиною невербального спілкування.

Дослідження хронеміки різних культур дозволяють виділити дві основні моделі використання часу: монохронну та поліхронну.

За монохронною моделлю час репрезентується у вигляді дороги або довгої стрічки, розділеної на сегменти. Це поділ часу на частини призводить до того, що людина в такій культурі воліє одночасно займатися тільки однією справою, а також розділяє час для справи та для емоційних контактів.

У поліхронній моделі немає такого суворого розкладу, людина там може займатися кількома справами водночас. Час тут сприймається у вигляді пересічних спіральних траєкторій або у вигляді кола.

Якщо в монохромній культурі час постійно відстежується, вважається, що час – гроші, у поліхронній культурі такої необхідності немає, про точне використання часу навіть не замислюються. Прикладом поліхронної культури може служити українська, латиноамериканська, французька культури, монохронної культури – німецька, північноамериканська.

Хронеміка також вивчає ритм, рух і розрахунок часу в культурі. Так, у великих містах ми повинні йти вулицями швидше, ніж в маленьких селах. Різні культури застосовують формальні та неформальні види часу. Неформальний час пов'язаний із невизначеним відліком: «через деякий час», «пізніше», «у другій половині дня» тощо. Формальний час, навпаки, відрховує час дуже точно: «о другій годині», «завтра о 09:30» тощо. Однією з найбільш частих перешкод в міжкультурній комунікації є ситуація, коли один співрозмовник оперує формальним часом, а його опонент, що належить до іншої культури, – неформальним. Перший приходять на зустріч до дванадцятої, а інший – приблизно в другій половині дня, якщо приходять взагалі.

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

Завдання 1. *«Тигр танцює джайв»*

Поділіть групу на 2 команди. Кожна з команд повинна за 2 хвилини вигадати та записати на аркуші назву тварини, що виконує будь-яку дію. Наприклад, «тигр танцює джайв» або «акула чистить зуби». Представники команд стають один за одним у лінію, обличчям до потилиці свого колеги. Дивитися потрібно вперед і обертатися по-одному, коли вас покличе товариш у команді. Останнім учасникам в лінії викладач демонструє фразу, вигадану іншою командою. Необхідно якомога точніше та без допомоги слів передати побачену фразу людині, що стоїть перед вами, а він передає її наступному учасникові команди.

По завершенню потрібно встановити, яку фразу написала команда.

Наскільки ефективним було ваше спілкування? Що допомогло вам спілкуватися ефективно? Чи легко спілкуватися невербально?

Завдання 2. Упродовж практичного заняття спостерігайте за позами та жестами викладача. Порівняйте свою оцінку внутрішнього стану об'єкта спостереження з оцінкою одногрупника. Запишіть відмінності.

Завдання 3. Спробуйте подивитися латиноамериканський серіал протягом 15 хвилин, не вмикаючи звук, і визначте за позами та жестами героїв зрозуміти, що відбувається на екрані.

Завдання 4. Формування ходи.

Ураховуючи провідні точки-імпульси жіночої або чоловічої ходи, сформувавши й продемонструвати ходу. Ускладнення завдання: продемонструвати ходу в конкретній ситуації. Наприклад, жінка на роботі, жінка на побаченні, жінка на відпочинку, чоловік на танцях, чоловік у крамниці, чоловік на шопінгу з дружиною.

Завдання 5. За уривками тексту визначати, які параметри невербальної комунікації описані в тексті.

Наприклад: *«Дівчинка просила маму взяти додому бездомне кошеня. Очі дівчинки висловлювали надію».* У цьому реченні ми бачимо опис міміки: *«виражало надію».* При цьому тут немає опису інтонації. Невідомо, як дівчинка просила: плакала, кричала, рюмсала, чи була у неї вимоглива інтонація.

Трирічний хлопчик просив тата придбати машинку в крамниці, інтенсивно махаючи руками.

Жінка звернулася до чоловіка із проханням прибрати свої шкарпетки, тримаючи руки в боки.

Дванадцятирічна дівчина просить батька розблокувати телефон від батьківського контролю, шмигаючи носом.

Завдання 6. Перемикання параметрів.

Вправа виконується в парі. Одна людина говорить довільний текст, інша дає йому команди – додати виразності одному з параметрів невербальної комунікації: міміка, поза, жестикуляція, дистанціювання, інтонації. Команди не повинні чергуватися занадто швидко. У кінці вправи друга особа дає зворотний зв'язок: у чому найбільш яскраво проявлявся той чи інший параметр невербальної комунікації першого учасника.

У цій вправі працюють обидва учасники: перший відпрацьовує власні прояви невербальної комунікації, другий вчиться їх фіксувати.

Завдання 7. «Автобус»

Учасники розбиваються на пари, уявляючи себе пасажирями автобуса. За сигналом *«Червоний»* автобус зупиняється на світлофорі. Раптом ви бачите в зустрічному автобусі людину, яку давно не бачили. Домовтеся про зустріч з

нею в конкретному місці у певний час. У вас є 1 хвилина, поки автобуси стоять біля світлофора. За сигналом «Зелений» автобуси роз'їжджаються».

Поділіться інформацією, як ви зрозуміли один одного.

Завдання 8. «Живі руки»

Виразити руками різні стани, почуття, які називає викладач: *«Спокійний. Веселий. Замріяний. Стурбований. Нервує. Напружено думає. Здивований. В очікуванні задоволення. Береться до якоїсь справи»* (вправу виконують усі разом).

Завдання 9. «Мовчазні прислів'я»

Група ділиться на 2 – 3 команди. Кожна команда з допомогою пантомімічних засобів показує прислів'я: *«Один із сошкою, а семеро з ложкою», «Баба з воза – кобилі легше», «Бачить кіт сало, та сили мало», «Боятися вовка – в ліс не ходити», «Вискочив, як Пилип з конопель», «Вовка ноги годують», «Гуртом і батька добре бити», «Дешева риба – погана юшка», «За моє жито мене ж і бито», «Старого лиса не виманиш з лісу», «Це ще вилами по воді писано».*

Інші команди повинні відгадати, ілюстрацію якого саме прислів'я вони побачили.

Завдання 10. «Жива картина»

Не користуючись вербальним мовленням, покажіть, як розмовляють: *дві подруги через вікно; одногрупники через скляні двері, де проходить екзамен, а один із курсантів погано підготовлений; як ходить дитина, яка щойно навчилася ходити; курсант, який не хоче відповідати біля дошки; старенький дідок.*

Завдання 11. «Мімічні маски»

Кожен з учасників отримує записку із завданням мімічно продемонструвати певний емоційний стан із 10-ти основних: *щастя,*

здивування, страх, злість, печаль, відроза, презирство, інтерес, зніжковіння, рішучість. Через 1 – 2 хв. усі учасники демонструють «маски».

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ № 5

1. Зовнішній вигляд людини, погляд, міміку, поставу містить:

- А) оптико-кінесична система;
- Б) просодична система;
- В) екстралінгвістична система;
- Г) ольфакторна система;
- Д) хронемічна система.

2. Темп мовлення, вокальні якості голосу, діапазон голосу, спосіб артикуляції об'єднує:

- А) оптико-кінесична система;
- Б) просодична система;
- В) екстралінгвістична система;
- Г) ольфакторна система;
- Д) хронемічна система.

3. Із просторовим розміщенням учасників комунікативного акту відносно один до одного, відстанню між ними, тактильними рухами пов'язана:

- А) оптико-кінесична система;
- Б) просодична система;
- В) екстралінгвістична система;
- Г) проксемічна система;
- Д) хронемічна система.

4. За сукупність різних запахів у навколишньому середовищі відповідає:

- А) оптико-кінесична система;
- Б) просодична система;
- В) екстралінгвістична система;
- Г) ольфакторна система;
- Д) хронемічна система.

5. Підйом голови й погляд угору означає:

- А) почекай хвилинку, подумаю;
- Б) утрата інтересу до бесіди, знак про занадто довгий монолог партнера;
- В) не зрозумів, повтори;
- Г) ознака ворожості та явного бажання домінувати;

Д) розумію, мені нічого додати.

6. Усмішка, можливо легкий нахил голови означає:

А) почекай хвилинку, подумаю;

Б) утрата інтересу до бесіди, знак про занадто довгий монолог партнера;

В) не зрозумів, повтори;

Г) ознака ворожості та явного бажання домінувати;

Д) розумію, мені нічого додати.

7. Жести, що вказують на сумнів людини в наданих їй фактах й аргументах, називаються:

А) «відкриті жести»;

Б) «закриті жести»;

В) «жести оцінки»;

Г) «жести недовіри»;

Д) «жести впевненості».

8. Соціальна дистанція спілкування передбачає відстань:

А) 15 – 45 см;

Б) 46 – 120 см;

В) 120 – 360 см;

Г) понад 306 см;

Д) немає правильної відповіді.

9. Яка позиція розташування людей за столом дає змогу забезпечити постійний контакт очей та умови для вияву інших невербальних сигналів партнерів по комунікації:

А) кутова позиція;

Б) кооперативна позиція;

В) конкуренто-оборонна позиція;

Г) незалежна позиція;

Д) немає правильної відповіді.

10. Використання часу в невербальному комунікаційному процесі – це:

А) ольфакція;

Б) хронеміка;

В) кінесика;

Г) просодика;

Д) проксеміка;

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. Схарактеризуйте невербальну систему комунікації.
2. У чому полягає важливість невербальної системи спілкування?
3. Назвіть складові невербальної комунікації.
4. За що відповідає оптико-кінестична система?
5. Що об'єднує просодична система?
6. За що відповідає екстралінгвістична система?
7. Із чим пов'язана проксемічна система?
8. Схарактеризуйте ольфакторну систему.
9. Проаналізуйте хронемічну систему.
10. Назвіть види поглядів, потрактуйте їх.
11. Про які жести важливо мати уявлення співробітникам органів внутрішніх справ?
12. На що вказує гучність голосу?
13. Про що можна дізнатись за висотою голосу людини?
14. Які типи мовленнєвих пауз виділяють?
15. Назвіть оптимальні «зони» для різних видів спілкування.
16. Проаналізуйте чотири види розташування людей за столом.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Андрєєва Г. М. Соціальна психологія. Миколаїв : Аспект Пресс, 2010. 364 с.
2. Бацевич Ф. С. Вступ до лінгвістичної генології. Київ : Академія, 2006. 247 с.
3. Бодальов А. А. Формування культури професійно-правового спілкування в майбутніх юристів у процесі фахової підготовки : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2017. 239 с.

4. Козяревич Л. В. Вербальні та невербальні засоби емпатизації діалогічного дискурсу : автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. філол. наук : спеціальність 10.02.04 «Германські мови». К. 2006. 20 с.

5. Серякова І. І. Магія невербальної комунікації. К: Освіта України. 2004. 230 с.

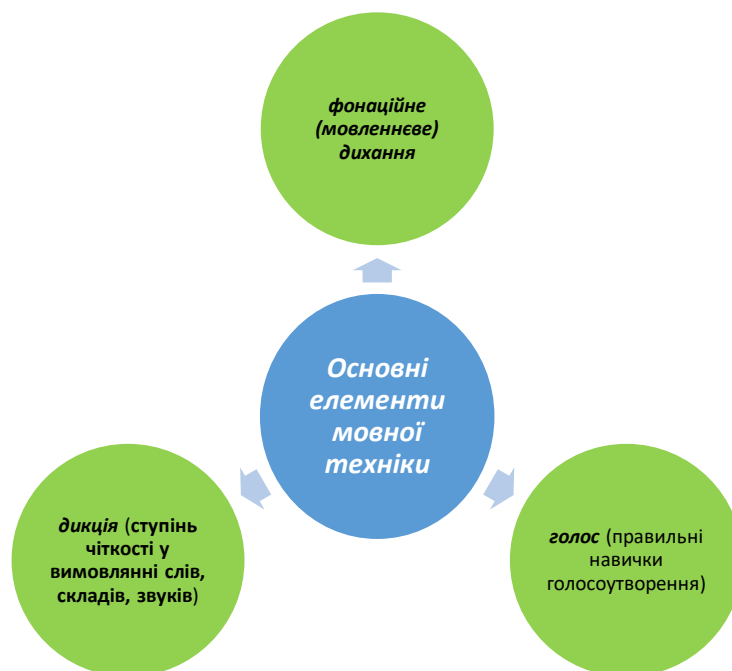
6. Сковронська І. Ю. Застосування невербальної комунікації в судовому виступі адвоката. Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції. 2020. № 1. С. 6–9

Розділ 6

ТЕХНІКА МОВЛЕННЯ

6. 1. Компоненти техніки мовлення

Для покращення процесу спілкування необхідно оволодіти технікою мовлення.



Правильно поставлений голос, правильне дихання під час вимовляння, чітка дикція, правильна вимова дозволяють привернути увагу, найкращим чином донести до співрозмовника зміст промови, вплинути на його свідомість, уявлення, волю.

Володіння технікою мовлення допомагає краще передати смислові зв'язки між частинами мовного висловлювання. Щоб підтримувати свій мовний апарат, особа повинна систематично виконувати рекомендовані спеціалістами вправи з техніки мовлення.

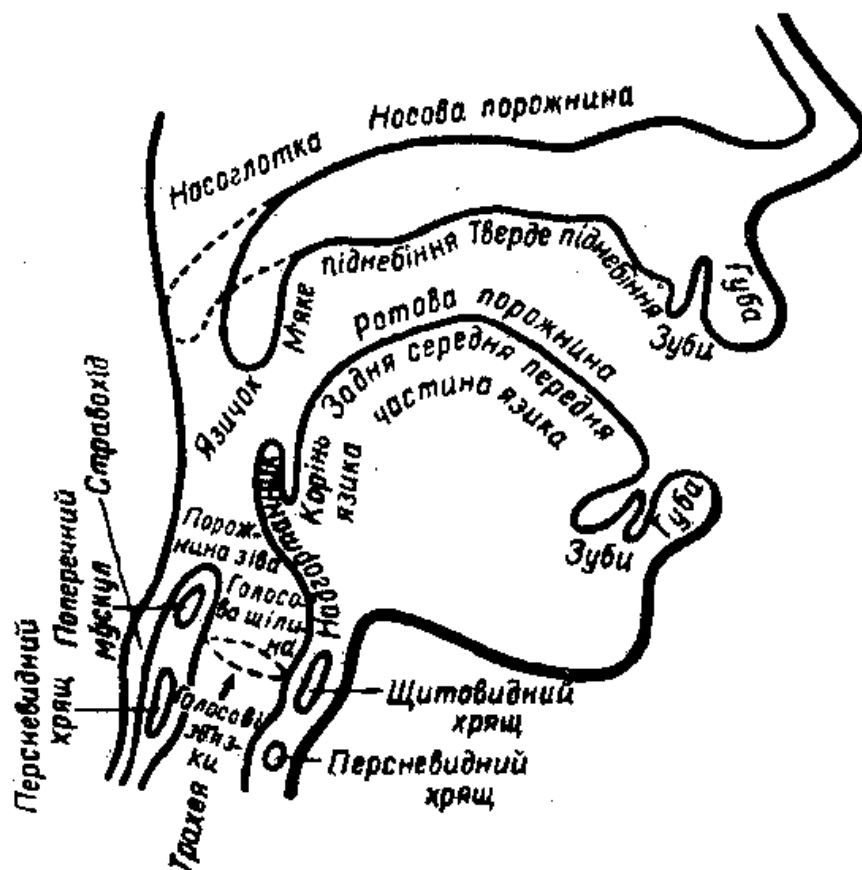
Особливу увагу необхідно приділяти культурі мовного спілкування не тільки під час виконання професійних обов'язків, а й у побуті. Важливо завжди говорити правильно, чітко, точно, зрозуміло, уміти формувати думку, образно й емоційно висловлювати своє ставлення до предмета або явища.

Звук голосу – одна з форм енергії, породжена голосовим апаратом людини, поширюючись із великою швидкістю, приводить до коливання молекули повітря з визначеною частотою і силою.

Від частоти коливання залежить **висота звука**, а від амплітуди (обширність, просторість, найбільше значення періодично змінюваної величини) коливання – його **сила**.

Щоб зрозуміти природу звука, його акустичні та фізіологічні особливості, необхідно передусім вивчити мовний апарат людини.

Схема мовного апарату



Складовими мовного апарату є **глотка, піднебіння, язик**. У кожної людини вони мають свої розміри та свою конфігурацію (загальний вигляд, зовнішню форму).

Кожна людина, виконуючи певні вправи, може удосконалити свій мовний апарат, значно розвинути та покращити його.

Органи мовлення по-різному беруть участь у творенні звуків: одні активні, інші пасивні, різні і їх функція.

Для утворення звуків передусім необхідне повітря. За допомогою дихальних органів (мускулатури) повітря втягується в легені й виштовхується назовні. Від об'єму легенів, від того, скільки вони повітря можуть вмістити, а потім виштовхнути, залежить **довгота й сила звуку**.

Коли ж повітря перетворюється на звук? Коли в людини виникає необхідність поділитися своїми думками. Промовити їх уголос. Тоді й відбувається утворення звуку.

Процес цей дуже складний і відбувається таким чином: *на шляху проходження повітря через гортань розташовані **голосові зв'язки** – **вібратори**. Вони є джерелом звука. Саме у **гортані** народжується звукова хвиля. Потім вона потрапляє в **резонатори** (носоглотка, носова порожнина, ротова порожнина), які посилюють і збагачують звук голосу. Роботу завершують **артикулятори**, які перебувають у ротовій порожнині (язик, губи, нижня щелепа, м'яке піднебіння).*

Найактивніший артикулятор – **язик**, без участі якого не може утворитися жоден звук. З анатомічного погляду в його будові розрізняють: *язикове тіло* – середню, найбільшу частину, *корінь* – задню фіксовану частину, і *верхівку* – передню звужену частину.

Однак фонетико-лінгвістичний поділ язика на частини виявляється іншим: передній звужений край – *кінчик*, поверхня язикового тіла – *спинка язика*, задня фіксована частина – *корінь*.

Артикулятори перетворюють звук голосу на звуки мовлення.

У творенні мовних звуків бере участь також центральна нервова система (головний мозок) як керуючий апарат при мовленні.

Робота мовних органів, спрямована на творення звуків, називається **артикуляцією**. Артикуляція складається з трьох частин: **екскурсії** (від лат. *excursio* – вибігання вперед), **витримки** і **рекурсії** (від лат. *recursion* – іти назад).

Екскурсія – це початкова фаза в артикуляції звука, полягає вона в тому, що активні органи мовного апарата розташовуються у позиції, необхідній для творення звука, й починають його творити.

Витримка – це центральна частина в артикуляції звука, а *рекурсія* – заключна; полягає вона в тому, що органи мовного апарату повертаються в своє вихідне положення.

У потоці мовлення між творенням звуків існує тісний зв'язок, а тому рекурсія попереднього звука може безпосередньо переходити в екскурсію наступного. Відповідне явище називається *коартикуляцією*.

За характером мовного звучання, за фізичним стилем мовлення ми можемо говорити про темперамент того, хто говорить, його світосприйняття, настрої, відвертості. Бадьорість чи кволість, енергія чи інертність, рішучість і несміливість, зацікавленість і байдужість – усе це психічні моменти, які супроводжують усне мовлення, акомпанують його змісту, знаходять правильне відображення в звуковому потоці. У розмовному мовленні таке відображення є безпосереднім, мимовільним, не контролюється свідомістю того, хто говорить. У публічному мовленні воно повинно стати усвідомленим і навмисним знаряддям впливу.

6. 2. Дихання та його тренування

Усіх, чия професійна діяльність пов'язана з мовленням передусім має цікавити дихання, яке обслуговує мовлення, так зване **фонаційне дихання**, що характеризують:

1. **Активність**, пов'язана з тим, що дихання слугує енергетичною базою нашого мовлення.

2. **Організований видих**. При звичайному диханні ми не піклуємось про те, як відбувається видих, куди він спрямований.

Фонаційне дихання пов'язане з виникненням та поширенням звуку, тому видих має бути організованим, струм повітря, яке видихається, повинен «фокусуватися» в одному місці.

3. Розподілення видиху. Важливо навчитися розподіляти весь об'єм повітря, яке видихається, на однакові порції. Ритм фонаційного дихання значно відрізняється від звичайного. Вдих у 10 – 15 разів менший за видих. Треноване дихання можна поділити на 25 – 30 порцій. Таке тренування має бути свідомим.

4. Добір дихання у процесі мовлення. Треба навчитися швидко й енергійно, а головне непомітно для слухачів набирати нову порцію повітря, поповнювати його запас під час кожної влучної паузи.

6. 3. Голос і процес його звучання

Голосоутворення – складний багатофункціональний процес. Він відбувається в організмі людини автоматично, відповідно до особистої «програми», яка виникає завдяки спеціальним центрам, що містяться в корі головного мозку. Ця програма залежить від того, яке мовне завдання повинна виконати людина.

У повсякденному житті наш голосовий апарат досить легко впорається з навантаженням, але для виступу перед аудиторією побутових навичок, звичних засобів голосоведіння вже не вистачає. Публічна промова ставить перед голосовим апаратом складні завдання. Невміле використання голосу в умовах підвищеного навантаження може призвести до захворювань органів.

Добре поставлений голос дає можливість передавати слухачам у слові, яке звучить, найдрібніші відтінки його значення, допомагає сприйняти думку того, хто говорить, більш змістовно, створює певні емоції, які полегшують сприйняття. Монотонний, невиразний голос навпаки притупляє сприйняття слухачами, заважає їм вникнути в суть справи.

Виділяють такі основні якості професійного голосу:

1. Сила звуку. Треба, щоб його було чути в будь-якій аудиторії, навіть за відсутності технічних засобів посилення звуку. Ця якість носить назву *динамічного діапазону голосу*.

2. Посилання звуку. Тобто його здатність долітати до кожного слухача.

3. Рухливість і гнучкість голосу. Так званий звуковисотний діапазон, який дозволяє передавати думку того, хто говорить, у всій її повноті та різноманітності відтінків інтонації усного мовлення.

4. Тембр голосу. Від того, наскільки виразний голос у тембрі, залежить легкість сприйняття слухачами змісту висловлювання.

5. Летючість звуку. Його здатність виокремлюватися на фоні інших звуків і шумів, не зливаючись з ними і не гублячись серед них.

6. Витривалість. Засоби звучання, які дозволяють під час інтенсивного виступу витримувати значне голосове навантаження.

Перший етап роботи над голосом – звільнення фонаційних шляхів, створення найкращих умов для вільного звучання. Для цього необхідно зняти напруження з м'язів у гортані, де розташовані голосові зв'язки з плечового поясу. Після цього можна переходити до пошуку свого природного, без будь-яких звичних нашарувань, вільного голосу.

Найбільш простим та ефективним засобом знаходження такого звучання визнані вправи «Стогнання», «Радіограма».

Наступний етап роботи – **розвиток динамічного діапазону голосу**, який залежить від вмілого використання дихання та резонаторів акустичної системи.

Для посилення звуку голосу необхідно, передусім, активізувати дихання, а потім вдало використовувати **резонатори** – акустичну систему, яка здатна підсилювати звук. Такою природною системою в нашому тілі слугують порожнечі, розташовані над зв'язками (глотка, пазухи обличчя, купол твердого піднебіння, черепна коробка) або так звана **верхня** система

резонаторів, і **нижня** система, розташована під **зв'язками**, – насамперед грудна порожнина.

Під час спрямування звуку в нижні резонатори, вмикається **грудний реєстр** голосу, найбільш багатий додатковими тонами (обертонами), які надають голосу певного тембрального відтінку. Від грудного (нижнього) реєстру залежить сила й виразність звуку. У процесі тренування цієї системи відчувається сильна вібрація грудної клітини.

Головний (або верхній) реєстр надає звуку голосу дзвінкість, летючість. Цей реєстр має менше обертонів, проте від цього залежить звучність, чутність голосу.

Особливої уваги потребує головний реєстр мовленнєвого голосу (на відміну від співу, де допускається використання кожного реєстра окремо) – **мікст** – змішаний реєстр, при якому **резонація** посилюється в напрямку від висоти тону. Так, при низьких тонах, коли грудна резонація і так достатньо сильна, треба намагатися максимально використовувати верхній (головний) резонатор, при високих тонах, які містять головні резонатори, нижній (грудний) резонатор. Тільки в цьому випадку ми можемо забезпечити активне й рівномірне звучання в усьому діапазоні.

В усіх вправах на розвиток динамічного діапазону необхідно особливо уважно слідкувати за правильним голосоведінням, вільними фонаційними шляхами, гарним посиленням. Все це потребує чіткої роботи дихання.

Розвивання мовленнєвого голосу – праця дуже складна, наполеглива, а головне – повсякденна.

На заняттях дуже важливо засвоїти методичні засоби, які дозволяють вести подальше тренування самостійно.

Основні з них:

- навички контролю за активним змішаним діафрагмально-реберним диханням, яке забезпечує нормальний процес голосоведіння;
- контроль за тим, щоб фонаційні шляхи були вільними, зняття напруження з м'язів гортані та плечового поясу;

- уміння «сфокусувати» звук на кінчиках губ, усуваючи «зайвість голосних», порівнюючи голосні;
- навички розвитку звуковисотного діапазону, який містить звуковий монотон;
- навички мовлення на змішаному реєстрі («міксті»);
- навички рівного, злитого звучання при активному посиленні звуку.

Окрім спеціального тренування, необхідно слідкувати за своєю повсякденною, побутовою мовою. Не говорити при розслабленому диханні, не напружувати м'язи ший. Якщо в частині гортані виникає напруження, то його можна усунути, викликавши свідомо позіхання. Позіхання слід робити зі стуленим ротом. Збирайте звук на кінчиках губ, не говоріть на одній ноті, особливо високій, прагніть досягти рівного, злитого звучання при відкритому посиленні звуку, використовуйте змішаний реєстр.

6. 4. Дикція

***Дикція** – чітка вимова звуків мовлення, яка відповідає фонетичній нормі мови.*

Чітка артикуляція звуків мовлення (установка мовленнєвого апарату в позицію, яка дозволяє утворювати потрібний звук) залежить від ступеня тренування активних мовленнєвих органів – губ, язика. Тому відпрацювання чіткої дикції починається з тренування м'язів – артикуляційної гімнастики, яка дозволяє свідомо керувати потрібними групами м'язів.

Після відпрацювання чіткості дій активних органів мовлення за допомогою артикуляційної гімнастики слід перейти до формулювання правильних навичок вимовляння окремих голосних і приголосних звуків.

Тренування приголосних починається з установлення мовного апарату в правильну фонетичну позицію та відпрацювання кожного із цих звуків.

6. 5. Інтенація

Інтенація містить в собі 4 акустичних компоненти: **тон голосу, силу звучання, довгота, тембр.**

Звук як акустична одиниця теж містить у собі ознаки висоти, сили, тембру та довготи.

Висота звуку – кількість коливань голосових зв'язок. *Вимірюється в герцах за секунду (чим більше герц за секунду, тим вище звук).*

Сила звуку – його інтенсивність залежить від амплітуди коливання голосових зв'язок і вимірюється в децибелах.

Тембр – сукупність основного тону й обертонів.

Обертони – різночастотні коливання часток повітря, які утворюються в ротовій порожнині. Їхня різниця полягає у формі та об'ємі рота, які змінюються під час артикуляції звуків. Довгота визначається кількістю часу, необхідного для вимовляння звуку.

Звуки й інтенація залежать від одних і тих самих акустичних компонентів. Це пояснюється тим, що утворення звуків та інтенації – єдиний артикуляційно-акустичний процес.

Термін **тон** походить від грецького *tonos* (букв. *натягнута віршовка, натягнення*).

Коли йдеться про **тон звуків мовлення**, то мається на увазі висота голосних, сонорних і дзвінких шумних приголосних. Тон формується при проходженні повітря через глотку, голосові зв'язки, порожнини рота та носа. У результаті коливання голосових зв'язок виникає основний тон звуку, найважливіший компонент мовної інтенації.

Учені підраховали, що чоловіки говорять на частоті 85 – 200 гц, а жінки 160 – 340 гц. Це середній тон мовлення.

За допомогою змінювання тону створюється мелодійність мовлення. Великим недоліком вважається монотонність, вона виникає тоді, коли висота звуку залишається незмінною.

Сила звучання – залежить від амплітуди коливання голосових зв'язок. Чим більше амплітуда, тим інтенсивніше звук.

Темп мовлення – (від італ. *tempo* – час) – швидкість вимовляння мовних елементів. Темп мовлення змінюється двома способами: числом звуків (або складів), які вимовляються, наприклад, у секунду, або середньою довготою звуку (складу). Довгота звуку вимірюється у мілісекундах. Темп мовлення кожного окремого індивідуума може змінюватися у межах від 60 – 70 мс при швидкому вимовлянні до 150 – 200 мс при повільному. Нормальний темп промови 120 слів у хвилину. Одна сторінка друкованого тексту із 1,5-м інтервалом повинна читатися за 2 – 2,5 хвилини.

Темп промови має велике значення для успіху виступу.

Швидке мовлення, особливо якщо це лекція, потребує посиленої уваги, що викликає певну втому і бажання відпочити.

Уповільнена промова теж небажана, оскільки вона розхолоджує слухачів, ослаблює увагу й теж втомлює аудиторію.

Інтонаційні конструкції та їхнє призначення

Уявіть, що Вам написали записку. У ній написано «Підемо завтра на пляж» і в кінці жодного пунктуаційного знака. Як зрозуміти? Це запитання чи пропозиція? А якщо вам скажуть, то ви зрозумієте з інтонації.

Розповідні та питальні речення можуть мати різну інтонацію. Усе залежить від того, що вони виражають: здивування, невпевненість, припущення, незгоду або просто той, хто говорить, перепитує щось.

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

Тренування фонаційного дихання

Вправа 1.

1. Зробіть глибокий, енергійний, короткий вдих через ніс, спрямований до нижніх частин легенів.

2. Рівномірний, активний, не слабнучий до кінця видих.
3. Організаційний видих, «фокусування» його на кінчиках трішки зібраних (наче для свисту) губ.

Вправа 2. «Насос».

Станьте прямо, поставте ноги на ширині плечей. Нахиліться так, наче ви збираєтесь накачувати колесо, випрямляючись, робіть вдих, нахилиючись – видих. А потім нахилиючись видихайте зі звуком «фффффу!..фффффу!..ффффф!..». Не поспішайте, розправляючись, встигайте зробити повний глибокий вдих. Так 4 – 5 разів.

Вправа 3. «Пиляння».

Двоє беруться хрест навхрест руками. Праві руки – це пила, ліві – це дерево. Імітування пиляння дерева. Перший тягне пилку на себе, при цьому активно видихає зі звуком «ззззз...», потім другий тягне руку на себе так само видихаючи зі звуком «ззззз...». Дихання повинно бути рівномірним і ритмічним.

Вправа 4. «Увічливий уклін».

Перша позиція – підніміться навшпиньки, руки розведіть у сторони (вдих). Позиція друга – повільно нахилийтесь вперед, поступово зводячи руки і притискуючи їх по-східному до грудей. Схиляючись, вимовляйте слово «здрасссссссссстуй-те». Останній склад «те» повинен пролунати чітко, голосно.

Вам треба відпрацювати такі елементи:

1. Глибокий, енергійний, короткий вдих, загалом через ніс.
2. Рівномірний, активний, не послаблений до кінця видих.
3. «Фокусування» вдиху на кінчиках трішки зібраних губ.

Вправи для тренування розподілення видиху

Вправа 5. «Пуск».

Візьміть у руки годинник із секундною стрілкою і починайте вголос відраховувати секунди: «Десять», «дев'ять», «вісім» «один», «Пуск».

Рахувати голосно, рівномірно, на одному диханні. Якщо не вистачає дихання, то слід починати рахувати з меншої цифри й поступово збільшувати до 15 або навіть до 20. Ви напевне відчуєте, що з кожною доданою цифрою все важче вимовляти останні слова. Дуже багато повітря витрачається на перші цифри, а на останні не вистачає дихання, виявляється, що порції повітря нерівномірні. Слідкуйте за тим, щоб кожна наголошена голосна отримувала однакову частку повітря, не дозволяйте повітрю витікати в паузах між словами.

Вправа 6. «Рахування».

Розподіліть повітря на три порції, рахуючи голосно й рівномірно. І рахуємо, додаючи якийсь слово. Наприклад: *Раз троянда, два троянда, три троянда*. Так рахуєте до 33. Спочатку робите вдих після трьох, потім – через п'ять, вісім, одинадцять. Навіть якщо у вас ще є запас повітря, все одно добирайте, але не більше того, що використано. Слідкуйте за тим, щоб повітря використовувалось тільки під час вимовляння слова, а не в паузах.

Вправа 7. Прочитайте вголос вірш Л. Костенко «Несказане лишилось несказаним», спостерігаючи за тим, щоб люфтпаузи (паузи для добирання дихання) не розривали потік думки.

*Очима ти сказав мені: люблю.
Душа складала свій тяжкий екзамен.
Мов тихий дзвін гірського кристалю
несказане лишилось несказаним.
Життя ішло, минуло той перон,
Гукала тиша рупором вокзальним.
Багато слів написано пером.
Несказане лишилось несказаним.
Світали ночі, вечорили дні.
Не раз хитнула доля терезами.
Слова як сонце сходили в мені.
Несказане лишилось несказаним.*

Вправа 8. Прочитайте вірш Т. Г. Шевченка «Садок вишневий коло хати». Після кожного рядка робіть добір повітря, зберігаючи зв'язність тексту.

Слідкуйте за тим, щоб між словами та в паузах не витікало повітря. Не поспішайте, дотримуйтесь розміру, тримайте ритм і договорюйте кожне слово.

*Садок вишневий коло хати,
Хрущі над вишнями гудуть,
Плугатарі з плугами йдуть,
Співають ідучи дівчата,
А матері вечерять ждуть.
Сім'я вечеря коло хати,
Вечірня зіронька встає.
Дочка вечерять подає,
А мати хоче научати,
Так соловейко не дає.
Поклала мати коло хати
Маленьких діточок своїх;
Сама заснула коло їх.
Затихло все, тільки дівчата
Та соловейко не затих.*

Вправа 9. «Стогнання».

Розслабте голосові м'язи і нехай ваш стогін буде схожий на мукання, яке виникає на самих кінчиках губ. Не напружуйтеся і не супроводжуйте звук повітряним поштовхом. «мммм...мммм...мммм». Так, наче ви хочете сказати «ма», і відчуваєте звук саме на кінчиках губ.

Сидіти треба зручно, плечі вільні, розслаблені, зберігаючи прямий стан. Дихання активне, спокійне. Потім рот трішки розтуляється, звук народжується не в горлі, а на кінчиках губ, так, що ви відчуваєте їх вібрування. Тепер у кінці кожного звучання відкривайте трішки рот і випускайте голосний звук «а».

Вправа 10. «Радіограма».

Користуючись голосними «а», «е», «о», «у», «и», «і». Повторюйте багато разів текст:

«мммаммм...ммеммм...мммоммм...мммуммм...мммиммм...ммміммм».

Голосні не проспівуйте, а вимовляйте їх чітко. Далі вводьте у вправу більше

ГОЛОСНИХ ЗВУКІВ: «ма-ма-маммм...ме-ме-меммм...мо-мо-моммм...му-му-муммм...ми-ми-миммм...мі-мі-мімммм».

Необхідно навчитися фокусувати голосні на кінчиках губ.

Вправа 11. Прочитайте вірш Ю. Іздрика «*Секунди не мають виміру*».

Читайте чітко, робіть помітний наголос на кожному складі, після кожної коми робіть невеличку паузу. Слідкуйте за фокусуванням всіх голосних на кінчиках губ. Чітко вимовляйте кожний приголосний звук. Намагайтесь не забувати про посилення звуку, спрямовуючи його в одну точку. Легкий, але енергійний поштовх діафрагми при виході дозволяє нам підкинути звук догори, як м'ячик, посилюючи його на велику відстань.

*секунди не мають виміру –
це тільки удари серця
у думки немає вибору –
це тільки проекція смерті
у слова немає запаху
а є тільки колір і смак
ти можеш мені сказати
чому це насправді так?
ти можеш мені повірити –
на дотик а не на слово?
ти знаєш якою мірою
й до чого ми вже готові?
зумієш прийти і вижити?
захочеш знайти і взяти?
я духів усіх своїх вижену
з прокуреної кімнати
я викрою викраду вибору
для тебе добу безкраю*

секунди не мають вибору

секунди – вони минають

Вправи, які допомагають розвинути правильну резонацію

Вправа 12. «Дзвоники».

Спробуйте імітувати голосом звучання великого дзвону: «*бом-м-м!..бом-м-м!..бом-м-м!..*».

Короткий удар голосної «о» на зручній для вас низькій ноті й довготі гудіння на звукові «м». Слідкуйте за тим, щоб обидва звуки звучали на передній позиції на губах.

А тепер перекиньте звук у верхній регістр – задзвонили малі дзвони: «*бім-бім-біммм...бім-бім-біммм...бім-бім-біммм...*».

Звук повинен вільно виникати на кінчиках губ, без напруження м'язів, на зручній для вас високій ноті.

І об'єднати звучання в середньому тоні: «*баммм...баммм...баммм...баммм...бамммм*». Покладіть одну руку на груди, а другу на тім'я, контролюючи обидва резонатора, які повинні звучати одночасно. Якщо позиція звука правильна, то відчувається сильна вібрація в області «маски» (носові пазухи, зуби, губи).

Вправа 13. Прочитайте уривок вірша Володимира Сосюри «*Веснам ще не край*».

Читайте його швидко, активно, ніби звертаючись до великої групи людей. Говоріть енергійно, мужньо, але не кричіть. Нехай кожне слово буде стриманим, чеканим.

Зеленіє гай, гай,

веснам ще не край.

Буде квітами повите

*по землі ходити літо.
Граї же, сурмо, граї!
Румяніє день, день,
лине кроків день...
А навколо все кохане...
Захлинається і тане
серце од пісень.
У широкий світ, світ
у сіянні віт,
всім у кого чуле серце,
хто за край коханий б'ється,
я пошлю привіт.
А із тьмою в грі, грі
та й вінки зорі.
Путь карбують кроком роти,
нас нікому не збороти, –
ми – богатирі!*

Вправа 14. Прочитайте поезію Л. Українки «Хотіла б я тебе, мов плющ, обняти».

Вимовляйте текст, розтягуючи голосні, на широкому активному диханні, зібравши звук наче в рупор мегафону. Для початку можете навіть піднести до губ складені рупором долоні, фокусуючи в них звук голосу. Не забувайте добирати дихання після кожного рядка. Видих має бути рівним і підсилюватися до кінця кожного рядка.

*Хотіла б я тебе, мов плющ, обняти,
Так міцно, щільно, і закрить од світа,
Я не боюсь тобі життя одняти,
Ти будеш, мов руїна, листом вкрита.*

*Плющ їй дає життя, він обіймає,
Боронить від негоди стіну голу,
Але й руїна стало так тримає
Товариша, аби не впав додолю.
Їм добре так удвох, – як нам з тобою, –
А прийде час розсипатись руїні, –
Нехай вона плюща сховає під собою.
Навіщо здався плющ у самотині?
Хіба на те, аби валяться долі
Пораненим, пошарпанним, без сили
Чи з розпачу повитись на тополі
І статися для неї гірш могили?*

Вправа 15. Прочитайте вірш С. Жадана «Коли вона повернулась», зберігаючи повноту звучання голосних й активне посилення звуку.

*Коли вона повернулась, ближче вже до зими,
всі свої літні речі вимінявши на квіток,
в теплих її кишенях ховались портові дими,
а кров мала колір висушених
трояндових пелюсток.*

*І я гортав її книги в перці, кориці й вині,
і слухав собі неухважно, як вона залива,
і як виростають у темряві, зріючи на глибині,
чорний камінь вугілля,
зелена рослина трава.*

*І сонце повільно скочувалось під тиском своєї ваги,
і вона розсипала борошно, мов дзвінкий порошок,*

*і чекала кожного вечора коли вже підуть сніги,
але сніг, на відміну від неї,
так тоді й не пішов.*

Тренування приголосних звуків

Вправа 16.

Приголосні «П» – «Б» потребують особливо сильного змикання губ, активного подолання цієї перешкоди.

Повітрям, яке є у ротовій порожнині, різко прорвіть змикання і вимовте «Б», потім «П».

Потім по черзі вимовляйте приголосні «п» і «б», зберігаючи при цьому диференціацію за дзвінкістю.

Вправа 17.

Вимовляйте приголосні «п» і «б», додаючи до них голосні – *па.. ппе..ппо..ппу..ппи..ппі!*, *ба..ббе..ббо..ббу..бби..ббі!*

Поєднайте ці сполучення в пару – *пабба! пebbe! поббо! пуббу! пибби! піббі!*

Вимовляти чітко, легко, не напружуючи м'язи.

Вправа 18. Повторюйте скоромовки декілька разів поспіль, пришвидшуючи темп. Вимовляйте чітко всі звуки.

1. *Бук бундючивсь перед дубом, тряс над дубом бурим чубом. Дуб пригнув до чуба бука. Буде букові наука.*

2. *Вередували вереднички, що не зварили вареничків. Не вередуйте, вередниченьки, ось поваряться варениченьки.*

3. *Вовк-вовцюг вівцю волік. Вова вовку – вила в бік. Як завив же вовк-вовцюг, миттю випустив вівцю.*

4. *В надрах тундри видри в гетрах тирять в відра ядра кедрів. Видрав з видри в тундрі гетри, витру видрою я кедри, витру гетрою видрі морду – ядра в відра, видру в тундру.*

5. *Зелен в'яз високий виріс.*

В'язолаз на в'яза виліз.

Та зважай же, в'язолазе,

не скрути ж на в'язі в'язи!

Вправа 19. Прочитайте виразно вірш, дотримуючись інтонації розповідного, питального й окличного речення. Поясніть, у яких випадках зрозуміло, що це питальне речення, що на це вказує.

«Бабусенько!

Скажи мені, де я?»

«В Лебедині, моя пташко,

Не вставай: ти хвора».

«В Лебедині! чи давно я?»

«Ба ні, позавчора».

«Позавчора?.. Стривай, стривай...

Пожар над водою...

Жид, будинок, Майданівка...

Зовуть Галайдою...»

«Галайдою Яремою

Себе називає

Той, що привіз...»

«Де він, де він?

Тепер же я знаю!..»

«Через тиждень! через тиждень!

Раю мій, покою!

Бабусенько, минулася

Лихая година!

Той Галайда – мій Ярема!..

По всій Україні

Його знають».

(Т. Г. Шевченко поема «Гайдамаки»).

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ № 4

1. До основних елементів мовної техніки належать:

- А) фонаційне дихання;
- Б) правильні навички голосоутворення;
- В) дикція;
- Г) правильна вимова;
- Д) усі відповіді правильні.

2. Який із перелічених органів НЕ є активним органом мовлення:

- А) язик;
- Б) зуби;
- В) м'яке піднебіння;
- Г) надгортанник;
- Д) немає правильної відповіді.

3. Який із перелічених органів НЕ є пасивним органом мовлення:

- А) маленький язичок;
- Б) тверде піднебіння;
- В) альвеоли;
- Г) гортань;
- Д) немає правильної відповіді.

4. Оптимальним типом дихання для здійснення мовлення є:

- А) верхнє дихання;
- Б) грудне дихання;
- В) діафрагмально-реберне дихання;
- Г) середнє дихання;
- Д) немає правильної відповіді.

5. До структурно-мовних типів норм не належать:

- А) норми словотворення;
- Б) норми виголошування;
- В) норми морфологічні;
- Г) норми стилістичні;
- Д) немає правильної відповіді.

6. Голосовий апарат містить три складові системи:

- А) генеологічну, резервну, ритмічну;

- Б) генераторну, енергетичну, резонаторну;
- В) генеологічну, енергічну, резервну;
- Г) генеологічну, енергічну, резенуючу;
- Д) немає правильної відповіді.

7. Чітке вимовляння звуків мови, складів і слів із забезпеченням його відповідності літературним нормам мови називається:

- А) фікція;
- Б) лекція;
- В) атракція;
- Г) дикція;
- Д) немає правильної відповіді.

8. Система норм вимовляння звуків у літературній мові називається:

- А) орфоепія;
- Б) морфологія;
- В) топоніміка;
- Г) фізіогноміка;
- Д) немає правильної відповіді.

9. Кількість коливань голосових зв'язок, що вимірюється в герцах за секунду називається:

- А) сила звуку
- Б) висота звуку
- В) тембр обертони
- Г) інтонація
- Д) усі відповіді правильні.

10. До основних якостей професійного голосу належать:

- А) сила звуку;
- Б) посилення звуку;
- В) рухливість та гнучкість голосу;
- Г) тембр голосу;
- Д) усі відповіді правильні.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. У чому полягає суть мовної техніки. Перелічіть її основні компоненти.
2. Охарактеризуйте звук голосу, його висоту та силу.
3. Перелічіть складові мовленнєвого апарату людини.
4. Як утворюється звук?
5. Що допомагає перетворити звук голосу на звуки мовлення?
6. Назвіть активні артикулятори.
7. Назвіть пасивні артикулятори.
8. Від чого залежить нормальне звучання голосу?
9. Для чого використовують резонатори?
10. Які вправи треба виконувати для покращення дикції?
11. Яке дихання використовують під час довгої промови?
12. Які 4 акустичних компоненти містить інтонація?

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Абрамович С. Д., Чикарькова М. Ю. Мовленнєва комунікація : підручник. Київ : Видавничий дім Дмитра Бураго, 2013. 460 с.
2. Колотілова Н. А. Риторика : навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 232 с.
3. Мацько Л. І., Мацько О. М. Риторика : навч. посібник. Київ: Вища школа, 2003. 311 с.
4. Сагач Г. М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації. Київ: Видавництво «Зоря», 2003. 255 с.
5. Чібісова Н. Г., Тарасова О. І. Риторика : навч. посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2003. 228 с.

Розділ 7

ПУБЛІЧНИЙ ВИСТУП ПЕРЕД АУДИТОРІЄЮ

Публічний виступ – це одна з форм усного публічного ділового спілкування, під час якої відбувається виголошення певної інформації з відповідною метою перед аудиторією.

Залежно від змісту, призначення, способу проголошення та обставин спілкування виділяють такі види публічного мовлення:

- *академічне красномовство* (наукова доповідь, лекція, наукове повідомлення, огляд, виступ у науковій дискусії);
- *судове* (звинувачувальна та захисна промова);
- *соціально-побутове* (політична доповідь, ділова доповідь, промова ювілейна, вітальна промова, виступ на прийомі);
- *сценічне*;
- *конфесійне* (проповідь, звернення до пастви).

Жанри публічного мовлення розрізняються на основі ораторського монологу (промова, доповідь, лекція) і ораторського діалогу (спір, ділова дискусія, бесіда, нарада, інтерв'ю, прес-конференція, ділова гра, круглий стіл, вечір запитань і відповідей).



Доповідь – це значний за обсягом документ, призначений для усного виголошення, який обов’язково містить певні висновки та пропозиції. У доповіді наявний значний фактичний матеріал (тому її тези часто пропонують слухачам заздалегідь); вона, зазвичай, розрахована на підготовлену аудиторію. Текст доповіді може бути предметом обговорення, зазнавати критики, доповнюватися новими положеннями тощо. Різновиди доповіді: ділова, політична, звітна, наукова.

Промова – це невеликий (до 10 – 15 хв.) усний виступ, що має на меті висвітлення певної інформації, вплив не тільки на розум, а й на волю та почуття слухачів. Давньоримська схема: що, для чого, у який спосіб – і зараз актуальна для промовця. Промова повинна бути логічно струнка, переконлива, емоційно насичена. Основні різновиди промов: **ділова, ювілейна, святкова, агітаційна, мітингова.**

Лекція – це публічний виступ, основним призначенням якого є пропаганда наукових знань. Лекція містить науково доведену й перевірену інформацію, визнану в науковому світі. Лекції різноманітні за своїм змістом і формою викладу. Залежно від слухацької аудиторії розрізняють два основні типи лекцій: популярні (розраховані на непідготовленого слухача) й академічні (розраховані на слухача, який має певний рівень знань).

Виступ у дискусії – це лаконічний (до 2 – 5 хв), чітко аргументований виклад певного погляду на проблему. Виступ найчастіше не готується завчасно і є спонтанною мовною реакцією на щойно почуте на зборах, нараді, семінарі, науковій конференції тощо. Полемічність, стислість, точність і чіткість формулювань – основні риси виступу.

Особливості публічного мовлення пов’язані насамперед із тим, що звернення до великої аудиторії створює специфічну атмосферу – атмосферу офіційності й особливої відповідальності за сказане.

Промовець повинен дотримуватися ряду вимог, зокрема пов’язаних із його поведінкою:

- природність, позбавлена штучності;

- доброзичливість, повага, теплота у ставленні до слухачів;
- зосередженість, серйозність оратора;
- глибока внутрішня переконаність;
- відповідна інтонація, міміка, жести.

7. 1. Етапи підготовки публічного виступу

Підготовку необхідно поділити на *повсякденну підготовку до виступу та підготовку до конкретного виступу*.

Повсякденна підготовка передусім полягає в самоосвіті, тобто набутті нових знань, накопиченні відомостей із різних галузей науки та техніки, отриманні інформації з періодичних видань, радіо та телепередач, читанні наукової, публіцистичної, художньої літератури.

Людині, яка виступає публічно, необхідно занотовувати цікавий матеріал. Замислюватись, чи можна використовувати у своїх виступах приклади, цитати вирази.

Зрозуміло, що неможливо заготувати матеріал на всі випадки життя, але якщо визначити певне коло проблем, з якими частіше всього доводиться працювати, то систематичне накопичення матеріалу може полегшити підготовку та зберегти час.

Підготовка до конкретного виступу

Підготовка до конкретного виступу визначається видом ораторської промови, залежить від теми виступу, мети та завдань, які стоять перед доповідачем, його індивідуальних особливостей, складу аудиторії, перед якою треба виступати й т. ін. Однак необхідно враховувати деякі методичні настанови.

Підготовка до будь-якого виступу починається з **визначення теми промови**. Обираючи тему, передусім необхідно зважати на можливості свого особистого досвіду, а також на те, щоб тема могла зацікавити слухачів.

Обравши тему, треба її *сформулювати*. Назва повинна бути чіткою, зрозумілою і за можливості стислою. Вона має відображати зміст виступу й обов'язково привертати увагу слухачів. Вдале формулювання теми виступу певним чином налаштовує аудиторію на сприйняття промови.

Довгі формулювання, назви, які містять незнайомі слова, відштовхують слухачів, а деколи навіть викликають негативне ставлення до виступу.

Слід уникати загальних назв. Наприклад, «Безпека руху», про який рух йдеться, – пішохідний, дорожній. І про чий рух йдеться?

Доцільним буде дати більш чіткі формулювання, такі наприклад, як «Безпека дорожнього руху пішоходів» або «Безпека дорожнього руху водіїв».

Особливої уваги слід надавати назвам засідань, програм, семінарів, конференцій, симпозіумів, доповідей, повідомлень, які повинні орієнтувати людей на участь в обговоренні конкретних проблем.

Готуючись до промови, необхідно визначити мету виступу.

Доповідач повинен чітко розуміти, для чого і з якою метою він говорить, і якої реакції слухачів він прагне досягти. Чітке формулювання мети полегшує сприйняття ораторської промови, певним чином налаштовує слухачів.

Наступний етап підготовки публічного виступу добір матеріалів для ораторської промови. У методичній літературі визначені основні джерела, з яких можна брати нові ідеї, цікаві відомості, факти, приклади, ілюстрації для своєї промови. До них належать:

- офіційні документи;
- наукова, науково-популярна література;
- довідкова література: енциклопедії, енциклопедичні словники, словники з різних галузей знань, статистичні збірки та ін.;
- художня література;
- статті з газет і журналів;
- передачі радіо та телебачення;
- результати соціологічних опитувань;
- власні знання та досвід;

- особисті контакти, бесіди й інтерв'ю;
- роздуми та спостереження.

Щоб виступ був змістовним і повним, краще застосовувати не одне джерело, а декілька. Необхідно використовувати матеріал, який стосується слухачів, їх життя. Такий матеріал викликає більшу увагу та інтерес до виступу.

Підбір матеріалів для ораторської промови потребує певного часу, тому підготовку до виступу необхідно починати заздалегідь.

Наступний найважливіший етап підготовки ораторської промови – **вивчення відібраної літератури й інформаційних джерел**. Оратору необхідно вибрати ту інформацію, яку він буде використовувати в промові, тобто прочитати відповідні розділи, зробити потрібні записи, систематизувати матеріал та ін.

Оратор вивчає за інформаційними джерелами те чи інше питання, яке він збирається висвітлювати у своїй промові; критично аналізує зміст інформації; перевіряє, чи збігається його оцінка тієї чи іншої проблеми з тією, що висвітлюється авторами книг та інших авторитетних осіб; вибирає для виступу найбільш яскраві факти, приклади, цікаві положення.

Якщо Ви працюєте над книгою, то спочатку треба прочитати титульний лист, де надруковані назва, яка дає нам уявлення про зміст книги, та прізвище автора. Обов'язково звертаємо увагу на рік видання книги. Бо якщо ви будете читати науково-популярну брошуру, яка видана у 90-х, то наведені в ній відомості, можуть бути застарілими. Тому краще користуватись новою літературою. На титульному листі також вказуються назва видавництва та місто, де видавались книга. Слід продивитися зміст книги, звернути увагу на таблиці та малюнки. Прочитати анотацію, яка розташована на зворотній стороні титульного листа або в кінці книги, де коротко повідомляється про зміст книги, її призначення та деякі відомості про автора. Якщо є передмова або післямова, то рекомендується прочитати їх. Там висвітлюється короткий

зміст, характеризуються основні проблеми, підбиваються висновки викладеного, коротко формуються або повторюються головні положення.

Важливо вміти осмислити зміст прочитаного, поєднати його з тими знаннями, які були отримані раніше, це допоможе аналізувати та систематизувати матеріал, зробити необхідні висновки. Важливою ознакою розуміння прочитаного є вміння передати його зміст своїми словами.

Під час підготовки доповіді необхідно обов'язково робити відповідні **записи прочитаного**, зазначаючи джерело виписаного матеріалу, щоб у майбутньому, за необхідності, можна було ним скористатись.

Читання – це не така проста справа, як може здаватися.

Психологи створили методику роботи з книгою, яка допомагає краще осмислювати.

Необхідно пам'ятати, що читання наукової, науково-популярної літератури потребує наполегливості, терпіння й старанності.

Під час читання з'являються якісь порівняння, асоціації, зіставлення з реальними процесами життя, народжуються нові думки. Тому необхідно подумати над прочитаним, дискутувати з авторами, намагатися зрозуміти, як співвідносити прочитане з сучасними подіями, як і коли використовувати будь-яке положення, а не просто переписувати матеріал, компанувати його, а потім виступати.

Справжня підготовка до виступу полягає в тому, щоб сформулювати власне ставлення до того предмета або явища, про який йтиметься.

Види підготовки

Одним із найважливіших питань, які виникають під час підготовки публічної промови є питання, чи обов'язково заздалегідь складати письмовий текст промови.

Написання промови – це дуже складна річ і потребує чималих зусиль. Однак підготовка письмового тексту має дуже багато переваг. Написану промову можна перевіряти, виправляти, показати спеціалісту, товаришам, удосконалювати зміст та форму викладення, чого не можливо досягти, коли

промова є в голові. Написана промова краще запам'ятовується та довше утримується в пам'яті. Окрім того, написаний текст дисциплінує оратора, дає йому можливість уникнути повторень, запинок, невдалих словосполучень, помилок у словах, надає оратору впевненості.

Спочатку слід писати тексти від початку до кінця, не звертаючи уваги на стилістичні помилки, але потім переписувати, виключаючи все зайве, виправляючи текст.

Коли текст відшліфований, то необхідно переходити до репетиції виступу.

Просто вийти на трибуну і прочитати текст – це не принесе успіху оратору, оскільки слухачі погано сприймають читання тексту і живий контакт між оратором й аудиторією відсутній.

Дехто намагається вчити текст напам'ять (за умови, що промова невелика за обсягом).

Однак, якщо це лекція, то вивчити напам'ять – дуже складно, у оратора може виникнути провал пам'яті, сильне хвилювання, затягнуті паузи, тому в таких випадках не рекомендується дослівно промовляти текст.

Досвідчені оратори радять виступати спираючись на текст. Написаний текст промови необхідно осмислити, проаналізувати проблему, про яку йтиметься, виділити основні смислові частини, продумати зв'язок між ними, декілька разів перечитати текст, проговорити його вголос, згадати план і зміст. Зробити у тексті певні позначення:

1. Підкреслити основні положення;
2. Пронумерувати питання, які будуть висвітлюватися;
3. Виділити прізвища, назви, статистичні дані, початок і кінець цитат, приклади.

Система позначок і виділень може бути різною (пряма, хвиляста, пунктирна лінії, обведення у квадрат, коло, римські, арабські цифри, використання кольорових олівців і фломастерів тощо).

Таким текстом легко користуватись під час виступу.

7. 2. Композиційні складові промови

Для успішного публічного виступу недостатньо вивчити літературу, знайти цікаві відомості, зібрати переконуючі факти, цифри, приклади. Треба подумати, як розташувати цей матеріал, у якій послідовності його викладати.

Перед оратором виникає цілий ряд питань:

- із яких слів починати виступ;
- як продовжити розмову;
- як заволодіти увагою слухача та утримати цю увагу до кінця.

Тому досить важливо відповідально поставитись до праці над композицією промови.

Слово **композиція** походить від латинського *compositio*, яке означає складання, творення. У сучасній літературній мові воно має декілька значень.

1. Побудова художнього твору, зумовлена змістом, характером і призначенням. Визначає сприйняття його.
2. Структура музичного твору. Музична форма.
3. Музичний, живописний, графічний твір як кінцевий результат творчої праці митця.
4. Складний художній твір, що містить різні види мистецтва (напр., літературно-музична композиція)
5. Створення музики.

У теорії ораторського мистецтва під **композицією промови** мається на увазі складання виступу, співвідношення його окремих частин і відношення кожної частини до виступу як до єдиного цілого. Синонімами слова композиція є слова побудова, структура.

Коли йдеться про композицію ораторської промови, то обов'язково враховується, як співвідносяться між собою частини промови.

План – основа композиції промови

Працюючи над композицією промови, необхідно визначити порядок, у якому буде викладатися матеріал, скласти план.

План – це взаємне розташування частин, порядок, послідовність, викладання будь-якого матеріалу, коротка програма будь-якого викладення.

Після вибору теми виступу, рекомендується скласти *попередній план* майбутньої промови. Для чого він потрібен? Зазвичай кожна тема потребує розв'язання багатьох питань. Наприклад, у виступі на тему про охорону навколишнього середовища, можна говорити про забруднення повітря, морів, водоймищ, про знищення лісів, рослинність, про захист тваринного світу тощо. Тому важливо визначити, які питання Ви передбачаєте висвітлити у своїй промові. Із переліку цих питань і складається попередній план, який допомагає цілеспрямовано підібрати літературу та відбирати фактичний матеріал для виступу.

Попередній план відображає власне рішення оратором теми виступу, його власний підхід до цієї проблеми.

Після вивчення літератури, осмислення теми, зібрання фактичного матеріалу, складається **робочий план**.

Під час написання плану, необхідно не тільки виділити питання обраної теми, а й визначити, які з них основні, у якій послідовності вони будуть викладені. До робочого плану вносяться формулювання окремих положень, вказуються приклади, перелічуються факти, наводяться цифри, які будуть використані у промові. Складання робочого плану допомагає краще продумувати структуру виступу. Коли план написаний, то легше визначити, які розділи перевантажені фактичним матеріалом, які навпаки не мають прикладів, які питання слід опустити, оскільки вони менш суттєві для розкриття теми, які внести тощо. Це дає можливість усунути недоліки у структурі промови.

Робочій план може мати декілька варіантів, тому що в процесі роботи над виступом він уточнюється, скорочується або розширюється.

Характерною особливістю робочого плану є те, що його пункти бувають не тільки закінченими, але й незакінченими реченнями, а також словосполученнями і навіть окремими словами. На підставі робочого плану

оратору рекомендується скласти **основний план**, який називає питання, що будуть висвітлюватися у виступі. Він пишеться не стільки для оратора, скільки для слухачів, щоб полегшити їм процес сприйняття промови.

Пункти основного плану повинні бути чіткими та зрозумілими. Цей план повідомляється слухачам після оголошення теми виступу, або у вступі перед розкриттям мети промови. Частіше всього план повідомляється в лекціях, доповідях, наукових повідомленнях тощо. Слухачі зазвичай під час таких виступів ведуть запис і план допомагає їм слідкувати за ходом викладення матеріалу. У вітальних, натхненних, переконливих, агітаційних промовах викладення плану є недоречним.

За структурою план може бути *простим і складним*.

Простий складається з декількох пунктів, які належать до головної частини теми. Простий план можна перетворити на складний, для чого необхідно розбити його пункти на підпункти.

У **складному** плані виділяють вступ, головну частину, висновок. Він повинен бути логічно витриманим, послідовним, із логічним переходом від одного пункту до другого.

Стандартних, однакових планів не існує. Кожний оратор підходить по-різному до висвітлення теми і складає свій план промови.

Найбільш поширеною структурою усного виступу з античних часів вважається трьохскладова (тобто складається з трьох частин), яка містить: *вступ, головну частину, висновок*.

Кожна частина має свої особливості, які необхідно враховувати під час підготовки ораторської промови. Ці особливості зумовлені специфікою сприйняття мовного повідомлення.

Наприклад, учені численними експериментами довели, що краще за все запам'ятовується те, що подається на початку і в кінці повідомлення. Німецький психолог Герман Еббінгауз вивчав різноманітні механізми запам'ятовування, проводячи безліч експериментів із визначення потенціалу людської пам'яті. Він створив своєрідну криву забування, яка відображала

наскільки довго зберігається в пам'яті засвоєна інформація. Під час експериментів з'ясувалося, що більша частина інформації забувається в перші кілька годин після заучування. Психологові вдалося виявити одну особливість, яка покращує запам'ятовування, він назвав її – «ефект краю»: якщо швидко прочитати набір слів, які написані на аркуші, то найкраще запам'ятається інформація на початку і в кінці.

Тому начало та кінець промови, тобто вступ і висновок, повинні бути в центрі уваги. Від того, як оратор почав говорити, наскільки йому вдалося зацікавити аудиторію, залежить успіх усього виступу. Невдалий початок знижує інтерес до теми та увагу аудиторії.

У вступі підкреслюється актуальність теми, формулюється мета виступу, коротко викладається історія питання. Перед вступом ораторської промови стоїть важливе психологічне завдання – підготувати слухачів до сприйняття певної теми.

Відомо, що слухачі бувають налаштовані по-різному перед початком промови, оскільки керуються різними мотивами. Одні приходять, тому що їх цікавить сама тема, вони хочуть розширити та поглибити свої знання з певної теми, сподіваються отримати відповіді на запитання, які їх цікавлять. Інші присутні, наприклад, члени колективу, просто зобов'язані бути на цьому заході. Перша група слухачів із самого початку готова слухати оратора, слухачі другої групи налаштовані «не слухати», а займатися «своїми» справами (гратись у смартфоні, спілкуватись у соцмережах). Однак оратору необхідно завойовувати увагу всіх слухачів. Це, безумовно, важка та відповідальна справа. Тому у вступі особлива увага приділяється початку промови, першим фразам.

Досвідчені оратори рекомендують починати виступ із цікавого прикладу, прислів'я, приказки, крилатого вислову, гумористичного зауваження.

У вступі може бути використана цитата, яка змушує слухача замислитись над словами оратора, глибше осмислити сказане.

Ефективним засобом завоювання уваги слухачів є питання до аудиторії. Вони дозволяють оратору втягнути аудиторію в активну розумову діяльність.

Наприклад, один із лекторів, який виступав із проблем молоді, використав засіб парадоксального цитування для створення певного емоційного настрою слухачів, підготовки аудиторії до сприйняття своїх ідей. Звернувшись до аудиторії, він прочитав цитати:

1. *Наша молодь любить розкіш, вона погано вихована, вона глузує над начальством і не поважає людей похилого віку. (Сократ 470 – 399 рр. до н.е.).*

2. *Я втратив будь-яку надію щодо майбутнього нашої країни, якщо сучасна молодь завтра стане правити, бо ця молодь нестерпна, невтримана, просто жахлива. (Гесіод 720 р. до н.е.).*

3. *Наш світ досяг критичної стадії. Діти більше не слухають своїх батьків. Як видно, вже скоро кінець світу. (напис на глиняному горщику, знайденому у Вавилоні, що належав єгипетському жрецю, який жив за 2000 років до н.е.)*

4. *Ця молодь розбещена до глибини душі. Молоді люди зловорожі і недбайливі. Ніколи не будуть схожі на молодь минулих літ. Молоде покоління сьогодення не зуміє зберегти нашу культуру.*

Слід мати на увазі, що кожна тема потребує свого особливого початку. Водночас необхідно враховувати склад аудиторії та ступінь її підготовленості.

Головна частина. Перед доповідачем стоїть важливе завдання – не тільки привернути увагу слухачів, а й зберегти її до кінця промови. Тому найбільш відповідальною є головна частина ораторського виступу.

У ній викладається основний матеріал, послідовно роз'яснюються положення, доводиться їхня правильність, у такий спосіб слухачів готують до необхідних висновків.

Якщо у виступі немає логіки, послідовності розвитку думки, важко сприймати зміст промови, стежити за роздумами оратора, запам'ятовувати почуте. Тому в головній частині виступу важливо дотримуватись основного

правила композиції – *логічна послідовність і злагоджене викладення матеріалу.*

Важливою композиційною частиною будь-якого виступу є **висновок**.

Народна мудрість констатує: «Кінець увінчує справу». Упевнене та яскраве заключне слово запам'ятовується слухачам і залишає гарне враження. Невдале заключне слово може нашкодити й непоганій промові. Деколи доповідач, не вклавшись у регламент, не говорить заключного слова, чим просто обриває промову.

Дехто з ораторів під кінець промови починає багато разів вибачатися за те, що в них не було достатньо часу на підготовку промови, тому їм не вдалося добре виступити, що вони нічого, можливо, не повідомили аудиторії, нічого нового і цікавого, і слухачі даремно втратили час. Цього не слід робити. Погано, якщо оратор закінчує свою промову жартом, який не стосується теми виступу. Такий висновок відволікає слухачів від головних положень промови.

Заклучна частина промови має бути такою, щоб слухачі відчували, що далі вже говорити нічого.

У підсумку слід повторити головну думку, заради якої проголошувалась промова, виділити найбільш важливі положення. Підбити висновки, поставити перед слухачами певні завдання, які витікають зі змісту виступу.

Особливо слід попрацювати над останніми словами виступу. Якщо перші слова повинні привернути увагу слухачів, то останні слова покликані підсилити ефект виступу. Підсумкові слова мають мобілізувати слухачів, надихати їх і закликати до активної діяльності.

Якщо промова завершується лозунгом, закликком, то слова вимовляються високим тоном, емоційно.

Талановитий ритор М. Сперанський у «Правилах вищого красномовства» стверджував:

– *Усі думки в слові повинні бути пов'язані між собою так, щоб одна думка містила у собі, так би мовити, сім'я другої.*

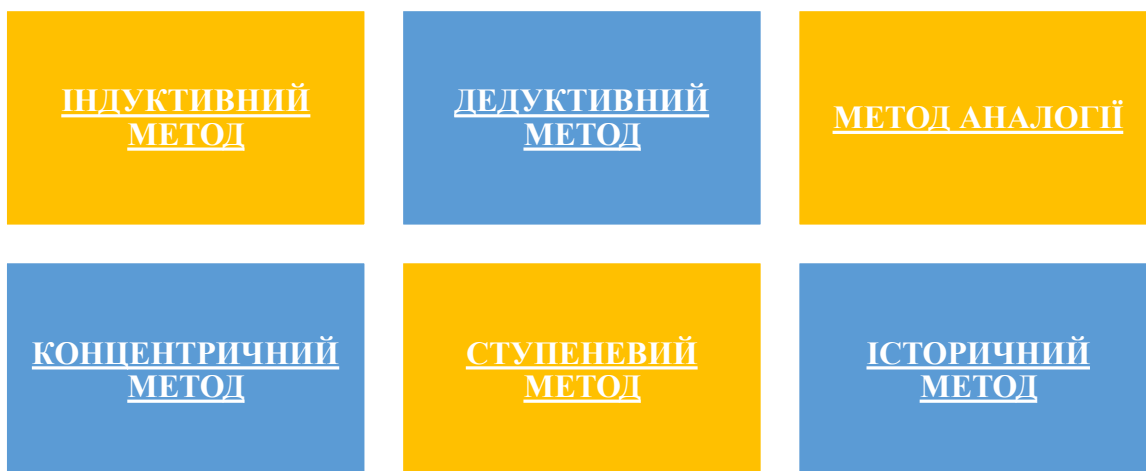
– У будь-якому творі є відома головна думка, цієї думки повинно все стосуватися. Кожне поняття, кожне слово, кожна буква мають іти до одного кінця, інакше вони будуть введені без причини, вони будуть зайвими, а все зайве нестерпне.

Дійсно, дуже важко розмістити матеріал таким чином, щоб він працював на головну ідею промови, відповідав намірам оратора, допомагав йому досягти своєї мети. Причому виконувати своє завдання оратор повинен найбільш простим, раціональним способом, з мінімальною затратою зусиль, часу, мовних засобів. Цього потребує ще один принцип формування публічної промови, який у методичній літературі має назву *принцип економії*.

Доповідач повинен визначити, який метод він буде застосовувати під час викладання матеріалу, які докази висунутого положення надасть, які ораторські заходи використовуватиме, щоб привернути увагу слухача.

Завдання оратора – вдало розташувати всі ці компоненти, щоб своїм виступом досягти бажаного впливу на аудиторію.

7. 3. Методи подання матеріалу промови



Структура виступу залежить передусім від **методу подання матеріалу**, обраного оратором.

Ці методи сформувались на підставі багатовікової ораторської практики. Це такі методи, як:

Індуктивний метод – викладення матеріалу від часткового до загального. Доповідач починає промову з часткового випадку, а потім підводить слухачів до узагальнених висновків. Цей метод нерідко використовується в агітаційних виступах.

Дедуктивний метод – викладення матеріалу від загального до часткового. Оратор на початку промови висуває якісь положення, а потім пояснює їх на конкретних прикладах, фактах. Цей метод досить поширений у пропагандистських промовах.

Метод аналогії – зіставлення різних явищ, подій, фактів. Зазвичай паралель проводиться з тим, що добре відомо слухачам. Це сприяє кращому розумінню матеріалу, допомагає сприйняттю основних ідей, посилює емоційний вплив на аудиторію.

Концентричний метод – розташування матеріалу навколо головної проблеми, яка порушується оратором. Доповідач переходить від загального розгляду центрального питання до більш конкретного та поглибленого аналізу.

Ступеневий метод – послідовне викладення одного питання за іншим. Розглянувши будь-яку проблему, оратор більше до неї не повертається.

Історичний метод – викладання матеріалу в хронологічній послідовності, описування й аналіз змін, які відбулись у тій чи іншій особі або предметі протягом часу.

Використання різних методів викладання матеріалу дозволяє зробити структуру головної частини більш оригінальною, нестандартною.

Яким би методом не користувався оратор, його промова повинна бути доказовою, судження та положення переконливими. Оратору необхідно не тільки переконати аудиторію, а й відповідним чином вплинути на неї,

викликати відповідну реакцію, бажання діяти певним чином. Тому, працюючи над композицією, слід продумати систему логічних і психологічних доводів, які застосовуються для підтвердження висунутих положень і впливу на аудиторію.

Логічні доведення спрямовані на розум слухача, психологічні – на почуття.

Але якою б цікавою не була лекція, промова, увага слухачів із часом притупляється, і людина припиняє слухати.

Боротьба зі втомленою увагою – важливе завдання, про яке не повинен забувати оратор, продумуючи структуру своєї промови. Тому доповідачеві необхідно знати ораторські засоби підтримання уваги у слухачів і заздалегідь планувати їх під час роботи над композицією публічного виступу. Створюючи свою промову, оратору слід визначити, який засіб використовувати у тому чи іншому місці.

Засоби привернення уваги:

- звертатися до слухачів із несподіваним питанням;
- переривати промови, застосувати паузи.
- щоб зацікавити та заінтригувати слухача, не одразу називати предмет промови. (Особливо цей засіб застосовують у судових промовах);
- використовувати засіб питання-відповіді (оратор вголос роздумує над поставленою проблемою, він ставить перед аудиторією питання і сам на них відповідає, висуває можливі сумніви та заперечення, з'ясовує їх, та приходять до певних висновків).
- привертати увагу прикладами з художньої літератури, прислів'їв, приказок, фразеологічних зворотів;
- вводити в серйозну за змістом промову елементи гумору.

Недоліки композиції

Кожному оратору необхідно знати про недоліки в композиції публічного виступу:

- порушення логічної послідовності матеріалу;
- перевантаження тексту теоретичними роздумами;
- відсутність доведення основних положень;
- велика кількість питань і проблем, які розглядаються;
- шаблонне, трафаретне побудування промови.

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

Завдання 1. Напишіть невеликий виступ на тему «Людиноцентричне правосуддя в Україні». Використайте один із методів викладення матеріалу в основній частині.

Завдання 2. Прочитайте нижчеподаний текст. Визначте, яка із запропонованих тем найбільш точно відповідає змісту промови: *«Етика спілкування»*, *«Основи риторики»*, *«Уміння слухати та його роль у спілкуванні»*, *«Особливості спілкування»*.

Мабуть, немає людини, якій було би байдуже, слухають її в товаристві чи ні. А досягти цього вміють не всі. Запам'ятай: тебе слухатимуть, якщо ти маєш сказати щось цікаве. Але також треба вміти гарно висловити цю інформацію. Прислухайся до людей, які спілкуються. Відчуй: мова, манера говорити – це дзеркало культури людини. Хіба ж приємні, наприклад, крикуни? Від них швидко втомлюєшся і припиняєш сприймати те, що вони говорять. До речі, як і від тих, хто сипле словом, мов горохом, ковтаючи закінчення, склади. А який неприємний вигляд має той, хто, перебиваючи співбесідника, прагне захопити лідерство в обговоренні того чи іншого питання!

Уміння слухати – приємна людська риса. Про того, хто вміє слухати, люди кажуть – доброзичливий, ввічливий, шановний. Саме у вмінні слухати виявляється внутрішня культура людини.

Завдання 3. Уважно прочитайте текст. Відредагуйте його вступ, основну частину і напишіть висновки. Доберіть до нього заголовки та складіть план.

Поліція комунікації або поліція діалогу – це підрозділи, які активно працюють в Україні з осені 2017 року. Їхнє завдання: зупиняти агресивних громадян не силою, а словом. Представники поліції комунікації налагоджують діалог з організаторами та учасниками акцій під час масових заходів: акцій протестів, футбольних матчів, маршів, релігійних заходів тощо.

Над створенням такого підрозділу почали працювати навесні 2016 року, за основу було взято досвід поліції комунікації Чеської Республіки у взаємодії з Консультативною місією Європейського союзу з реформування сектору цивільної безпеки в Україні, яка діє з 2014 року в Україні.

Основною метою поліції комунікації є налагодження взаємодії та довіри, роз'яснення чинного законодавства України: що можна робити, що неможна, а у випадку порушень, які можливі санкції, тобто це роз'яснення громадянам їхніх прав, обов'язків і можливих наслідків. Проведення перемовин з організаторами акцій, зняття напруження між людьми, роль активного слухача та в деяких випадках навіть досвідченого психолога – все це є складовими служби антиконфліктних груп.

Близько 600 поліцейських пройшли навчання і тренінги та працюють у поліції комунікації.

Навчання були проведені за підтримки Консультативної місії ЄС за участі чеських поліцейських. Водночас до них входили й тренінги із базових знань психології.

Чеські поліцейські провели навчання, зокрема, для тренерів. Отже, серед українських поліцейських є тренери для поліції діалогу, які мають сертифікацію і Європейського союзу, і Чехії.

Підрозділи поліції комунікації працюють на позаштатній основі в усіх регіонах держави. Як окремі структурні підрозділи вони функціонують у місті

Києві та найбільших містах України, як-от: Львів, Одеса, Харків, а також у Черкаській і Дніпропетровській областях.

Поліція діалогу – це не додаткові працівники поліції, а ті працівники, які повсякденно займаються забезпеченням правопорядку. Їх просто вивели в окрему структуру, жодних додаткових коштів на них не виділяється.

На службу працівник поліції комунікації заступає в цивільному одязі й у спеціальному жилеті, на якому є напис – поліція діалогу.

Завдання 4. Напишіть публічний виступ на одну з поданих тем.

1. Мовний етикет у професійному спілкуванні правоохоронця.
2. Українська гостинність і традиції мовного етикету.
3. Історія виникнення етикету.
4. Традиційні звертання українців.
5. «Не хочу» – гірше ніж «не можу».
6. Гендерні аспекти спілкування.
7. Невербальні засоби спілкування.
8. Мовні засоби переконування.
9. Що або хто порятує хворе суспільство.
10. Як здійснювати критичні зауваження у діловому спілкуванні.
11. Музика мого світу.
12. Причини низького рівня мовної культури.
13. Підставити щоку чи дати здачі?
14. Молодіжний сленг.
15. Особливості мовного етикету під час статутного спілкування військовослужбовців.
16. Мої щасливі та сумні хвилини на факультеті.
17. Фарби та барви нашої реальності.
18. Верховенство права та право верховенства.

Завдання 5. Використовуючи наведені початки абзаців, напишіть текст промови на тему «Українська правнича термінологія».

Вивчення теми починається з ...

Насамперед ...

Потім ...

Після цього ...

Наприкінці роботи ...

Завдання 6. Спробуйте виголосити промову-експромт на одну із запропонованих тем:

Проблеми сучасної освіти.

Що таке щастя?

Що значить для людини сенс життя?

Людина – це унікальна істота.

Українська нація єдина і неповторна у цьому світі.

Стежте за модою, але не забувайте про індивідуальний свій стиль.

Сила слова.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ № 7

1. У будь-якому висловлюванні краще за все запам'ятовуються і засвоюються такі сегменти:

- А) початковий і середній;
- Б) середній і кінцевий;
- В) початковий і кінцевий;
- Г) усі відповіді правильні;
- Д) жодна з відповідей не є правильною.

2. У якій частині промови викладають факти:

- А) у вступі;
- Б) в основній частині;
- В) у висновковій частині;
- Г) усі відповіді правильні;
- Д) жодна з відповідей не є правильною.

3. У якій частині виступу підкреслюється актуальність теми, формулюється мета виступу, коротко викладається історія питання у:

- А) вступі;
- Б) основній частині;
- В) висновковій частині;
- Г) усі відповіді правильні
- Д) жодна з відповідей не є правильною

4. Індуктивний метод викладення матеріалу виступу – це:

- А) викладення матеріалу від загального до часткового;
- Б) зіставлення різних подій, явищ, фактів;
- В) розташування матеріалу навколо головної проблеми, яка порушується оратором;
- Г) викладення матеріалу від часткового до загального;
- Д) послідовне викладення одного питання за іншим.

5. Історичний метод викладення матеріалу – це:

- А) викладення головної думки промови;
- Б) звернення до слухачів з несподіваним історичним запитанням;
- В) викладення матеріалу в хронологічній послідовності, описування й аналіз змін, які відбулись в тій чи іншій особі або предметі протягом часу;
- Г) зіставлення різних подій, явищ, фактів;
- Д) усі відповіді правильні;

6. Дедуктивний метод викладення матеріалу виступу – це:

- А) викладення матеріалу від загального до часткового;
- Б) зіставлення різних подій, явищ, фактів;
- В) розташування матеріалу навколо головної проблеми, яка порушується оратором;
- Г) викладення матеріалу від часткового до загального;
- Д) послідовне викладення одного питання за іншим.

7. Метод аналогії викладення матеріалу виступу – це:

- А) викладення матеріалу від загального до часткового;
- Б) зіставлення з відомими подіями, явищами, фактами;
- В) розташування матеріалу навколо головної проблеми, яка порушується оратором;
- Г) викладення матеріалу від часткового до загального;
- Д) послідовне викладення одного питання за іншим.

8. До недоліків композиції НЕ належить:

- А) порушення логічної послідовності матеріалу;
- Б) перевантаження тексту теоретичними роздумами;
- В) відсутність доведення основних положень;
- Г) питання, які розглядаються;
- Д) шаблонне, трафаретне побудування промови.

9. До засобів привернення уваги належить:

- А) звернення до слухачів з несподіваним питанням;
- Б) переривання промови – пауза;

- В) засіб запитання-відповіді;
- Г) наведення прикладів з художньої літератури;
- Д) усі відповіді правильні.

10. Основним правилом композиції є:

- А) логічна послідовність і злагоджене викладення матеріалу;
- Б) експресивність і методичне викладення матеріалу.
- В) цікавість та історичне викладення матеріалу.
- Г) ясність і вільне викладення матеріалу.
- Д) усі відповіді правильні.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. Охарактеризуйте повсякденну підготовку до виступу та підготовку до конкретного виступу.
2. Як правильно сформулювати тему виступу?
3. Як треба працювати з джерелами інформації?
4. Яке визначення має поняття «композиція промови» в теорії ораторського мистецтва.
5. Із яких частин складається композиція промови?
6. Які частини виступу запам'ятовуються найкраще?
7. Яку інформацію має містити вступ промови?
8. Який матеріал подається в основній частині промови?
9. Які методи застосовують для викладення матеріалу в основній частині?
10. У чому полягає відмінність методів індукції та дедукції?
11. Для яких виступів краще використовувати історичний метод?
12. Що треба зазначити у заключній частині промови?
13. Які прийоми використовують для активізації уваги слухачів?
14. Перелічіть недоліки промови.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Абрамович С. Д., Чикарькова М. Ю. Мовленнєва комунікація : підручник. Київ : Видавничий дім Дмитра Бураго, 2013. 464 с.
2. Колотілова Н. А. Риторика : навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 232 с.
3. Мацько Л. І., Мацько О. М. Риторика : навч. посібник. Київ: Вища школа, 2003. 311 с.
4. Сагач Г. М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації. Київ: Видавництво «Зоря», 2003. 255 с.
5. Чібісова Н. Г., Тарасова О. І. Риторика : навч. посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2003. 228 с.

Розділ 8

СУТНІСТЬ І СКЛАДОВІ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ ПРАВООХОРОНЦІВ

8. 1. Професійне спілкування поліцейських

Професійне спілкування поліцейських – це професійно спрямована комунікативна взаємодія між учасниками ділових відносин на засадах співробітництва й партнерських стосунків, спрямована на успішне та швидке розв’язання поставлених професійних завдань, водночас, це складний процес, реалізація якого вимагає належного рівня комунікативної компетентності правоохоронців.

Проте, професійне спілкування поліцейських зі службовими особами, з керівниками місцевих органів влади, з представниками підприємств й установ, із громадянами та малолітніми правопорушниками не можна зводити лише до комунікаційного зв’язку, оскільки комунікаційний зв’язок між суб’єктами спілкування є лише однією ланкою побудови професійних відносин, а підвищення ефективності ділової взаємодії та досягнення належного успіху в професійній діяльності залежить від багатьох об’єктивних і суб’єктивних факторів.

Процес професійного спілкування поліцейських характеризується цілеспрямованістю й усвідомленням його ролі в професійній діяльності. Правоохоронна діяльність побудована на формулюванні та передаванні чітко поставлених завдань, які транслюються в професійному середовищі завдяки каналам спілкування, умінням грамотно комунікувати з об’єктами службової діяльності, із громадянами, колегами, представниками ЗМІ. Ефективність виконання професійних завдань залежить саме від чітко поставлених цілей і завдань, мети інформування та її транслювання.

До цілей професійного спілкування поліцейських відносять:

- підтримання законності й правопорядку;
- забезпечення громадської безпеки та прав;
- правове виховання громадян;
- формування позитивного іміджу поліції.

Таке спілкування є багатофакторним і виступає водночас інструментом виконання функціональних обов'язків поліцейських і засобом «увімкнення» усіх механізмів правоохоронної діяльності. Працівникам Національної поліції необхідно знати основи спілкування й особливості його прояву в службових діях для взаємодії з населенням, побудови міжособистісних стосунків. Оскільки найчастіше приводом для спілкування у сфері поліцейської діяльності є злочини, правопорушення, асоціальна поведінка, порушення прав людини, укладання договору, вчинення нотаріальних дій, це потребує певної специфіки здійснення комунікативного процесу.

Професійне спілкування поліцейських урегульоване низкою нормативно-правових документів: Кодекс ООН щодо поведінки посадових осіб правоохоронних органів від 17 грудня 1979 р. резолюція 34/169, Етичний кодекс працівника ОВС України від 05 жовтня 2000 р. № 7, Закон України «Про національну поліцію» від 02 липня 2015 р. № 580-VII, Присяга працівника Національної поліції України (ст. 64 Закону України «Про національну поліцію»), наказ МВС України «Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських» від 09 листопада 2016 р. № 1179, Закон України «Про Дисциплінарний статут Національної поліції» 2018 р.

Професійне спілкування поліцейських вимагає дотримання етикету церемоній, процедур, правил офіційного одягу, іміджу, професійної лексики, кастовості, спілкування в межах певних соціальних кіл тощо.

Мовлення поліцейського теж має певну характеристику: грамотність, доступність, зрозумілість смислових висловлювань для будь-якої категорії громадян, послідовність, логічне викладення, злагодженість, переконливість, аргументованість із посиленням на різні факти доказів, правові норми,

відповідність морально-етичним нормам поведінки, наявність достатньої інформації для досягнення цілей спілкування.

У спілкуванні, зазвичай, бере участь обмежене коло учасників (постраждалі, свідки, правопорушники, сторони угоди, претензії), що спричиняються специфічністю причин організації та здійснення професійно-правового спілкування.

Професійне спілкування поліцейських може мати виховний характер, у процесі його здійснення необхідно враховувати індивідуальні та вікові особливості населення, добирати стилі спілкування з різними верствами населення, використовувати методи виховання (переконання, навіювання, приклад, заохочення, доручення, вправи, змагання). Із метою запобігання правопорушень і злочинів поліцейські мають здійснювати профілактичну роботу, переконувати населення, застосовувати методи та засоби для подолання негативних соціальних явищ, формування позитивних якостей особистості, корегувати поведінку правопорушників. У цьому аспекті дієвим є діалогічне спілкування поліцейських, на відміну від імперативного і маніпулятивного типів спілкування. Таке спілкування є можливим за умови створення психологічного, емоційно позитивного налаштування на розмову, відчуття повної довіри до співрозмовника, сприйняття потреб іншої людини та розуміння мотивів її поведінки. Діалогічне спілкування відбувається завдяки правильно та грамотно поставленим запитанням, критичному мисленню та логічному розв'язанню конфліктних ситуацій.

Зазвичай професійне спілкування поліцейського відбувається в середовищі, де конфлікти є звичайним соціальним явищем. Конфліктогенна обстановка активізується завдяки специфіці приводу для спілкування – злочин чи правопорушення – спричиняють правові ситуації, у яких мета й очікування учасників спілкування або збігаються (співробітники поліції – правопорушники), або не збігаються (співробітники поліції – свідки). Саме специфіка приводів для професійно-правового спілкування зумовлює появу таких особливостей психічного стану учасників спілкування, як підвищена

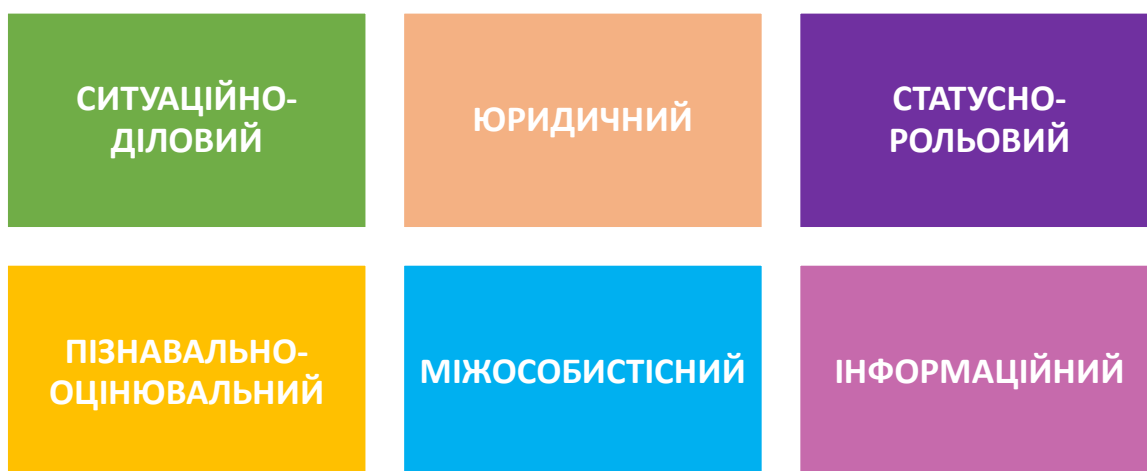
нервова напруга у зв'язку з високою відповідальністю за результати спілкування, домінування негативних емоційних станів.

У правоохоронній діяльності існують специфічні форми спілкування, а саме: спілкування працівника Національної поліції з колегами в підрозділі, із керівництвом, із працівниками інших служб; спілкування з особами, причетними до скоєння злочинів чи правопорушень; спілкування з особами, що надають сприяння у попередженні, виявленні, розкритті злочинів; спілкування з посадовими особами.

До особливостей професійного спілкування в межах правоохоронної діяльності слід віднести заформалізованість і регламентацію службового спілкування, суміщення професійних, громадських (колективних) і особистих цілей та інтересів, знання стилів взаємодії з населенням, перебування в екстремальних ситуаціях.

Заформалізованість спілкування відбувається через: регламентацію цілей, характеру та способів комунікації різними документами (законами, кодексами, статутами, розпорядженнями, наказами, інструкціями); примусовий (ситуація допиту) і гнучкий (оперативне спілкування) характер спілкування.

8. 2. Види професійного контакту поліцейських під час спілкування



Ситуаційно-діловий	Здійснюється з метою вирішення певного службового завдання. На перебіг і результат контакту впливають цілі, завдання й обстановка, що склалася.
Юридичний	Під час контакту виникають правовідносини, що визначають порядок реалізації поліцейським своїх прав і обов'язків. З боку поліцейського спілкування відбувається суворо в режимі дотримання встановлених норм.
Статусно-рольовий	І поліцейський, і громадянин усвідомлюють свої ролі в ситуації, що спонукала їх до спілкування.
Пізнавально-оцінювальний	Особи, які починають процес спілкування, уважно придивляються один до одного і залежно від його результатів вирішують, що і як говорити, а чого не говорити.
Міжособистісний, багато в чому індивідуалізований	Особи, які спілкуються, мають певне ставлення одна до одної, схильні до симпатій і антипатій, взаєморозуміння й ворожнечі, намагаються вплинути одна на одну й застосовують для цього всі засоби спілкування.
Інформаційний	У процесі професійного спілкування поліцейський має піклуватися про: <ul style="list-style-type: none"> ➤ створення ділової атмосфери; ➤ дотримання позиції, поведінки й тактики, що сприяє вирішенню завдань; ➤ вибір і створення психологічно доцільних умов спілкування;

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ добір і використання мовних засобів відповідно до віку й статі співрозмовника; ➤ вивчення співрозмовника та індивідуалізацію спілкування з урахуванням індивідуально-психологічних особливостей і психічних станів; ➤ обрання таких засобів і способів мовного й психологічного впливу, що відповідають вимогам законності й вирішуваному завданню.
--	---

8. 3. Функції професійного спілкування поліцейських



Прагматична

Спілкування відбувається під час взаємодії в процесі спільної діяльності (допомагає скоординувати дії поліцейських під час виконання службових завдань)

Формувальна

Спілкування сприяє розвитку людини і становленню її як особистості (наприклад, переймання знань, практичного досвіду від більш досвідчених працівників поліції).

Підтверджувальна

Проявляється під час спілкування з іншими людьми, коли ми можемо пізнати, зрозуміти та самоствердитися (наприклад, похвала чи заохочення від керівництва за сумлінне виконання службових обов'язків або навпаки зауваження).

Організації та підтримки міжособистісних стосунків

Слугує для оцінки інших людей і сприяє встановленню емоційних контактів – позитивних чи негативних (наприклад, дотримання психологічного клімату на роботі).

Внутрішньоособистісна

Виникає під час внутрішнього діалогу і є однією з найважливіших функцій (наприклад, особиста психологічна безпека, а саме вміння давати адекватну оцінку власним вчинкам і діям).

8. 4. Види професійного спілкування поліцейських

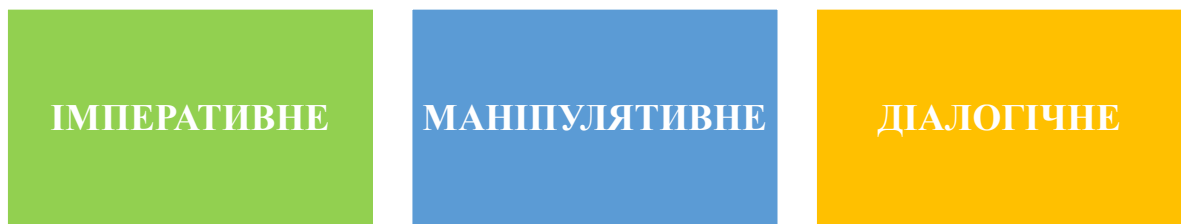


Види	Приклад
<p>Матеріальне обмін предметами та продуктами діяльності</p>	<p>Стаття 41. Поліцейське піклування</p> <p>1. Поліцейське піклування може здійснюватися щодо:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) неповнолітньої особи віком до 16 років, яка залишилася без догляду; 2) особи, яка підозрюється у втечі з психіатричного закладу чи спеціалізованого лікувального закладу, де вона утримувалася на підставі судового рішення; 3) особи, яка має ознаки вираженого психічного розладу і створює реальну небезпеку оточуючим або собі; 4) особи, яка перебуває в публічному місці та внаслідок сп'яніння втратила здатність самотійно пересуватися чи створює реальну небезпеку оточуючим або собі. <p>Поліцейське піклування має наслідком щодо:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) осіб, зазначених у пункті 1 частини першої цієї статті, – передання батькам або усиновителям, опікунам, піклувальникам, органам опіки та піклування; 2) осіб, зазначених у пунктах 2, 3 частини першої цієї статті, – передання відповідному закладу; 3) осіб, зазначених у пункті 4 частини першої цієї статті, – передання у спеціальний лікувальний заклад чи до місця проживання. <p>2. Поліцейський зобов'язаний негайно повідомити особі зрозумілою для неї мовою підставу застосування поліцейського заходу, а також роз'яснити право отримувати медичну допомогу, давати пояснення, оскаржувати дії поліцейського, негайно повідомити інших осіб про її місце перебування.</p> <p>Повідомлення про права і їх роз'яснення поліцейським може не проводитися у випадку, коли є достатні підстави вважати, що особа не може усвідомлювати свої дії і керувати ними.</p> <p>5. Про кожне застосування поліцейського заходу поліцейський одразу повідомляє за допомогою</p>

	<p>технічних засобів відповідального поліцейського в підрозділі поліції.</p> <p>6. Поліцейський зобов'язаний надати особі можливість негайно повідомити про своє місце перебування близьких родичів, членів сім'ї чи інших осіб за вибором цієї особи.</p> <p>Поліцейський зобов'язаний негайно повідомити батьків або усиновителів, опікунів, піклувальників, орган опіки та піклування про місце перебування неповнолітньої особи.</p>
<p>Когнітивне обмін знаннями</p>	<p>Проведення профілактичних занять зі школярами на тему особистої безпеки, поведіння з незнайомцями, правил дорожнього руху.</p>
<p>Мотиваційне обмін спонуканнями, цілями, інтересами, мотивами, потребами</p>	<p>Пояснення порушнику дорожнього руху про можливі негативні наслідки в результаті його необережного керування транспортним засобом</p>
<p>Діяльнісне обмін діями, операціями, вміннями та навичками</p>	<p>Пройдення курсів підвищення кваліфікації, набуття нових знань та вмінь у навчальному процесі</p>
<p>Соціальне розширення та укріплення міжособистісних контактів, особистісного зростання індивіда</p>	<p>Установлення позитивних відносин з колегами, кар'єрне зростання</p>
<p>Опосередковане забезпечується за допомогою спеціальних засобів та знарядь обміну інформацією</p>	<p>Застосування технічних приладів і технічних засобів (телефон, фото- і відеотехніка та інше)</p>
<p>Пряме Передбачає особистісний контакт і безпосереднє</p>	<p>Опитування свідків, привітання рукостисканням із колегами чи військове привітання командирів</p>

сприйняття суб'єктів спілкування	
Непряме здійснюється за допомогою інших людей	Спілкування поліцейських із двома конфліктуючими сторонами, у якому поліцейський виступає посередником

8. 5. Основні типи спілкування поліцейських



Імперативне спілкування (авторитарний або директивний).

Цей тип спілкування є найбільш поширеним у силових структурах і є ефективним типом міжособистісної взаємодії між керівником і підлеглими, оскільки передбачає повне підпорядкування, негайне виконання наказів і розпоряджень. Імперативне спілкування, зазвичай, використовується керівниками у стосунках із підлеглими. Підлеглий виступає пасивною стороною, завжди готовою виконувати накази та розпорядження. Як засоби імперативного спілкування використовують вказівки, розпорядження, вимоги, погрози.

Специфіка імперативного спілкування поліцейських:

- цілеспрямованість (поліцейський розуміє мету спілкування і всіляко намагається її досягнути);
- дотримання субординації й статутів, а також вимог професійної етики та законності;
- обмеженість у часі;
- постійна активність і взаємодія з іншими людьми;

- велика кількість професійних завдань;
- психологічна напруженість і значна кількість стресів під час виконання службових завдань.

Маніпулятивне спілкування.

Мета цього типу спілкування – здійснити прихований вплив на партнера по спілкуванню, задля досягнення своїх намірів. Маніпуляція прагне домогтися контролю над поведінкою та думками іншої людини. Часто маніпуляції здійснюються за бажання задобрити партнера по спілкуванню. Використання засобів маніпулятивного впливу у правоохоронній сфері можуть завдавати певної шкоди. Оскільки маніпуляція – це приховане управління людиною супроти її волі, що проявляється у вигляді брехні, неповної передачі інформації, перекручуванні фактів, вживанні словесних формул, які відволікають увагу іншої людини.

Наприклад, на зауваження щодо порушення громадського порядку людина відповідає: *«Ви сьогодні добре виглядаєте»*, *«У Вас добрі очі, не складайте на нас протокол»*, *«Я не знав»*, *«А Ви уявляєте, хто мої родичі?»* та інші).

Для протидії маніпуляціям поліцейський має чітко усвідомлювати мету такого спілкування; за необхідності, не змінюючи інтонації та тону, зі збереженням ввічливості повторювати свою позицію та вимогу; посилатися на нормативні акти, закон чи ситуацію, а також вміти відрізнити причину від правопорушення.

Діалогічне спілкування.

Тип спілкування, який базується на засадах рівноправності партнерів по спілкуванню. Він виникає, коли є психологічний і емоційний настрій на розмову, є повна довіра до співрозмовника, сприйняття якого відбувається з позиції рівного собі.

Діалогічне спілкування спрямоване на вирішення спільних проблем, дозволяє досягти більш глибокого взаєморозуміння, сприяє саморозкриттю співрозмовників. Перехід поліцейських до діалогічного спілкування

передбачає більш уважне ставлення до запитань, які може поставити співрозмовник, та застосовується для опитування дітей і потерпілих. Постановка запитань у професійній діяльності поліцейського відіграє чи не найважливішу роль, тому потрібно дотримуватися правил постановки запитань та уникання помилок.

8. 6. Етапи професійного спілкування поліцейських із правопорушниками



Професійне спілкування поліцейських із правопорушниками слід розглядати як певну стратегію їхньої поведінки на робочому місці, метою якої є успішне й швидке розв’язання поставлених професійних завдань.

Задля досягнення позитивних результатів виховного і коригувального впливу на дії і поведінку правопорушників у процесі професійного спілкування варто дотримуватись таких етапів:

Моделювання поліцейськими ситуації професійного спілкування з правопорушниками

На цьому етапі прогнозуються професійні ситуації взаємодії з потенційними учасниками подій, котрі порушують закон. Визначається мета взаємодії, аналізується стан співрозмовника та зміст професійної ситуації.

Плануються можливі способи та тональність комунікації, прогнозується сприймання співрозмовником змісту взаємодії.

Для такого моделювання поліцейським необхідно знати положення Наказу МВС України про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських (2016).

Працівник правоохоронної діяльності має справедливо та неупереджено ставитися до іншої людини, незважаючи на расову чи національну приналежність, мову, стать, вік, віросповідання, політичні чи інші переконання, майновий стан, соціальне походження чи статус, освіту, місце проживання, сексуальну орієнтацію або іншу ознаку. Також вміти вчасно проявляти гуманні властивості: доброзичливість, відкритість, ввічливість, розсудливість, почуття справедливості, комунікативні навички (переконання, ведення перемовин), а в необхідних випадках мати керівні й організаційні якості.

Важливими для поліцейських є процеси саморегуляції, котрі допомагають їм поводитися стримано, доброзичливо, відкрито, уважно й ввічливо, що викликає в населення повагу до поліції і готовність співпрацювати, контролювати свою поведінку, почуття та емоції, не дозволяє особистим симпатіям або антипатіям, неприязні, недоброму настрою або дружнім почуттям впливати на прийняття рішень та службову поведінку.

Дії і поведінка поліцейського мають бути етичними й професійно правильними, а професійне спілкування вирізнятися культурою мовлення й використанням методів переконання й довіри.

Установлення емоційного й ділового контакту із правопорушниками в професійній діяльності

Майбутнім поліцейським важливо оволодівати технікою швидкого включення у взаємодію, прийомами самопрезентації та динамічного впливу. Вони мають бути коректними та не допускати застосування насильства чи

інших негативних дій щодо членів суспільства, у будь-якому випадку залишатися об'єктивними.

Особливість оперативного спілкування працівників поліції полягає у тому, що будь-який вид допиту потерпілого, свідка, підозрюваного, обвинуваченого розпочинаються з установлення емоційного й ділового контакту. Наприклад, поліцейський починає службове спілкування з привітання (якщо він в однострої, то прикласти руку до головного убору), при цьому утримуватися від рукостискання; далі він має відрекомендуватися, назвати посаду, спеціальне звання, прізвище, коротко повідомити мету й причину звернення, на прохання громадянина показати службове посвідчення; висловлювати свої зауваження та вимоги коректно й переконливо, у разі потреби повторити сказане; вислуховувати громадян, не перебиваючи їхні думки, виявляючи повагу до співрозмовника; ставитися з повагою до людей з обмеженими можливостями або похилого віку.

Керування спілкуванням

Свідома та цілеспрямована організація взаємодії з коригування процесу спілкування відповідно до визначеної мети. Здійснюється обмін інформацією, оцінками з приводу цієї інформації, взаємооцінювання співрозмовників.

У правилах поведіння поліцейського із затриманою особою йдеться про те, що поліцейський зобов'язаний пояснювати затриманій особі зрозумілою для неї мовою підстави для затримання та права затриманої особи, надати можливість із моменту затримання захищати себе особисто та користуватися правовою допомогою захисника, а також повідомляти про факт затримання третій особі, яку повинна обрати затримана особа. Під час спілкування правоохоронець має дотримуватися норм ділового мовлення, уникати грубих інтонацій, не вживати жаргонізмів, не допускати використання ненормативної лексики.

Аналіз професійного спілкування

Поліцейський здійснює самокоригування і самоаналіз власних результатів взаємодії з іншими людьми. Співвідносить мету з результатом, оцінює ефективність засобів впливу на розв'язання професійних завдань, моделює подальше спілкування.

Із метою організації самоконтролю пропонується відповісти на такі запитання, як-от:

1. Чи правильно була мною спланована мета професійного спілкування?
2. Які моменти не були враховані в первинному аналізі професійної ситуації та яких знань і вмінь мені бракує?
3. Чого мені бракувало в добиранні правильних засобів професійного спілкування і як можна виправити ситуацію?
4. Чи було враховано мною специфіку професійного спілкування з різними категоріями громадян?
5. Чи володію я технікою встановлення емоційного та ділового контакту з іншими людьми на «відмінно»?
6. Чи вмію я себе стримувати в стресових ситуаціях? Якщо не вмію, то як навчитися бути емоційно стійким?

8. 7. Мовленнєвий етикет працівників поліції

Специфіка діяльності працівників органів внутрішніх справ передбачає їх спілкування як з колегами, так і з правопорушниками та злочинцями. З одного боку, така діяльність Національної поліції України регламентована правовими дисциплінарними нормами, закріпленими в Законі України «Про національну поліцію» (2015), Дисциплінарному статуті, присязі, наказах, інструктивних актах, з іншого боку, досвід показує, що тільки правових норм для регулювання поведінки співробітників поліції недостатньо. Оскільки існують індивідуальні прояви поведінки особистості, регуляторами якої виступають

моральні норми, які порівняно з правовими, більш універсальні у своїх суспільних функціях. Щоб запобігти виникненню проблем у спілкуванні, професійна діяльність правоохоронця потребує високорозвинених фахових і моральних якостей, насамперед, почуття відповідальності, об'єктивності й неупередженості, пильності, чесності, справедливості, гуманності, високої культури спілкування. Від працівника поліції часто залежить доля людини, її рідних і близьких, що накладає на нього особливу відповідальність, додаткові обов'язки. Тому знання й дотримання правоохоронцями етичних норм у спілкуванні є не менш значущим, ніж дотримання процесуальних і кримінальних норм.

Етикет – це кодекс правил поведінки, що регламентують взаємини між людьми у різних ситуаціях. **Мовний етикет** – це сукупність правил мовної поведінки, які репрезентуються в мікросистемі національно специфічних стійких формул і виразів у ситуаціях установа контакту зі співрозмовником, підтримки спілкування в доброзичливій тональності. Ці засоби ввічливості ґрунтуються на поважному ставленні до співрозмовника та дотриманні власної гідності. Дотримання мовного етикету представниками лінгвоінтенсивних професій – правоохоронцями, викладачами, лікарями, працівниками зв'язку тощо – сприяє підвищенню як мовної, так і загальної культури суспільства. Але найбільш важливим є те, що неухильне, ретельне дотримання правил мовного етикету членами колективу навчального закладу, підприємства, офісу, інституції підтримує позитивний імідж, престиж усієї установи.

Мовленнєвий етикет – реалізація мовного етикету в конкретних актах спілкування, вибір мовних засобів вираження, є ширшим поняттям за мовний етикет і має індивідуальний характер. Мовець обирає із системи словесних формул найбільш потрібну, зважаючи на її цінність. Надуживання професіоналізмами та термінами під час говоріння, чого не розуміють слухачі, порушує мовленнєвий етикету, а не мовний.

За умовами та змістом ситуації спілкування в системі українського мовленнєвого етикету виокремлюють 15 різновидів стійких мовних висловів:

1. Вітання
2. Звертання
3. Знайомство
4. Запрошення
5. Прохання
6. Вибачення
7. Згода
8. Незгода
9. Скарга
10. Утішання
11. Комплімент
12. Несхвалення
13. Побаження
14. Вдячність
15. Прощання

Здобути прихильність, визнання, авторитет у громадян поліція зможе лише високопрофесійною діяльністю, яка відповідатиме принципам моралі. Під час спілкування з громадянами або допиту підозрюваного правоохоронці повинні дотримуватися загальноприйнятих правил етикету, насамперед ввічливої форми звертання, вміти висловити коректно зауваження, співчуття, володіти засобами стимулювання та корекції розмови.

У випадку порушення працівником поліції прав і законних інтересів громадянина передбачено публічне вибачення. Ця моральна дія має глибокий зміст. Вона дисциплінує, змушує критично оцінювати власну поведінку та застерігає від подібних вчинків.

Працівникам поліції, які проводять дізнання чи попереднє слідство, закон і моральні норми забороняють застосовувати насильство, погрози й інші незаконні прийоми. До них належать так звані навідні запитання, що

суперечать вимогам неупередженого, об'єктивного слідства. Тому професійна й криміналістична література містить дозволені під час допиту види запитань із метою одержання достовірної інформації. Їх поділяють на такі, що нагадують, контрольні, уточнювальні, допоміжні тощо. Не рекомендується вдаватися до образливих навідних запитань, а також запитань-пасток. Менш категоричним є погляд на правомірність непрямих та умовних запитань.

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

- основою ділового контакту є інтереси справи, а не особисті справи, інтереси та власні амбіції;
- порядність, тобто органічна неспроможність до безчесного вчинку або поведінки;
- доброзичливість, тобто органічна потреба робити людям добро;
- повага гідності співрозмовника, що реалізується через такі моральні якості як: ввічливість, делікатність, тактовність, чемність, турботливість;
- коректність, тобто стриманість у словах та манерах, виключення зайвих питань, надмірної докучливості;
- висока самоорганізація й ефективне планування роботи та виконання її у відведений термін.

Вищезазначені якості, які мають бути притаманні працівникам поліції, здатні сформувати позитивний імідж правоохоронців як у громадян нашої країни, так і в іноземців.

Поліцейські є безпосередніми представниками державної влади, які постійно перебувають у центрі уваги, здійснюють інформаційний зв'язок із суспільством. Громадськість їх оцінює за багатьма критеріями, від морально-етичних норм поведінки до мовної компетенції, тож будь-які порушення цих норм одразу отримують негативну публічну реакцію. Суспільство вимагає від поліцейських освіченості, моральності, професійності й володіння мовною культурою.

Нехтування такими вимогами призводить до втрати іміджу та рівня довіри населення до працівників правоохоронних органів.

Мовна культура є характерною ознакою успішних правоохоронців, діяльність яких забезпечується контактністю, відкритістю, комунікативною спрямованістю. До того ж, практичні потреби ділової комунікації вимагають від працівників правоохоронних інституцій уміння вільно спілкуватися державними й іноземними мовами. Це зумовлено активізацією транснаціональної злочинності, інтенсифікацією співпраці української поліції та Інтерполом, активною участю працівників МВС України в миротворчих місіях ООН. Мова як засіб збереження й передання фахової інформації й активізації потенціалу суб'єктів взаємодії забезпечує повноцінне спілкування в професійному середовищі.

Комунікативна взаємодія поліцейського з громадянами має будуватися на взаємному, увічливому, інформативному веденні діалогу, що дає змогу зблизити позиції сторін. Наприклад, під час спілкування з порушниками дорожнього руху правоохоронець має виявляти толерантність, коректність, урівноваженість, чітко висловлювати власну позицію згідно із законом щодо вчиненого порушення, не звертати увагу на різні провокації та висловлювання з боку порушника. Варто враховувати особливості спілкування з людьми з особливими потребами, виявляти уважність, доброзичливість, витримку, чітко будувати речення, дотримуватись правильної інтонації. Насамперед, це стосується спілкування з дітьми різного віку, під час якого поліцейський має викликати довіру до себе на взаємних інтересах, до того ж діяти обережно. Наприклад, після дорожньо-транспортної пригоди постраждалі й очевидці можуть перебувати в емоційному шоці, плакати, тремтіти, мати істеричні прояви. У такому разі поліцейський має діяти за обставинами – припини паніку, надати людям психологічну підтримку, наблизити їх до конструктивної розмови. Під час зупинення правопорушника чи супроводження особи з девіантною поведінкою до органів поліції патрульний

має подолати власне збудження, виявити силу волі, не боятися знизити рівень агресивності затриманого.

Отже, професійне спілкування поліцейських є багатофакторним процесом установлення і здійснення контактів працівників Національної поліції з колегами, різними верствами населення, працівниками ЗМІ під час виконання функціонально-професійних обов'язків, обміну інформацією й побудови міжособистісної взаємодії на принципах партнерства. Тому працівники правоохоронних органів повинні надавати мові й стилю спілкування великого значення і прагнути розвивати високий рівень мовної культури.



Варто запам'ятати!
Це знадобиться Вам під час професійного спілкування

Звернення поліцейського до громадян має таку послідовність:

1. **Відрекомендування** (посада, спеціальне звання, прізвище);
2. **Підстави для звернення** (наприклад: *«Ви порушили Правила дорожнього руху»*);
3. **Сутність звернення** (наприклад: *«Покажіть, будь ласка, Ваші документи»*);
4. **Продовження діалогу в разі необхідності** (наприклад: *«Поясніть, будь ласка, Ваші дії щодо...»*);
5. **Закінчення діалогу** (наприклад: *«Дякуємо за порозуміння. Гарного дня!»*)

Етичні мовні формули міжособистісного спілкування поліцейських із керівником, із колегами

Привітання («Здоров'я бажаю»).

Звертання («Пане капітане (капітан), майоре (майор), підполковнику (підполковник)... тощо»).

Прохання («Дозвольте»).

Згода («Так точно»).

Вдячність («Висловлюю подяку»).

Вибачення («Пробачте»).

Прощання («До побачення»).

Етичні мовні формули міжособистісного спілкування поліцейських із громадянами

Привітання («Добрий ранок», «Добрий день», «Добрий вечір»);

Звертання («Шановний добродію!», «Громадянин ... (громадяно, громадяни)»);

Прохання («Дозвольте», «Будьте ласкаві», «Будь ласка»);

Згода («Добре», «Згоден», «Безперечно», «Ви маєте рацію»);

Вдячність («Дякую», «Спасибі»);

Вибачення («Прошу пробачення», «Вибачте», «Пробачте», «Прийміть мої вибачення»);

Прощання («До побачення!», «Всього найкращого!», «На все добре!»).

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

Завдання 1.

Водій автомобіля «КІА» із реєстраційним номером ВН 1415 ТТ порушив правила дорожнього руху (перевищив швидкість). Ваш патрульний екіпаж

зупинив його. Які Ваші подальші дії? Як Ви повинні відрекомендуватися та повідомити про порушення водієм правил дорожнього руху?

Завдання 2.

Водій автомобіля «Деу» із реєстраційним номером ВС 0307 УВ створив аварійну ситуацію на дорозі (виїжджаючи з другорядної дороги, не поступився автомобілю «Чері Кімо» із реєстраційним номером ВС 1517 ЛК). Ви зупинили автомобіль «Деу». Водій виявляє ознаки алкогольного сп'яніння. Ваші дії? Чи будете Ви спілкуватись із цим водієм? Якщо так, то з чого будете починати розмову?

Завдання 3.

Бабуся з онуком переходили дорогу на зелене світло на пішохідному переході. Водій автомобіля «Субару Імпреза» здійснив екстрене гальмування, але авто продовжувало рухатись по інерції і заїхало на пішохідний перехід, вдаривши хлопчика. У бабусі тремтять кінцівки, піднявся тиск, обличчя зблідло – стрес. Які запитання ви будете ставити бабусі, щоб діагностувати стрес? Що Ви будете робити, щоб зменшити стрес? Опишіть Ваші дії. Які запитання Ви будете ставити (прості чи складні, щоб активізувати роботу мозку). Змодельуйте ситуацію (поставте запитання про самопочуття; про подію, що сталась; спонукайте до розповіді про те, що відбулось; підтримуйте контакт та розмову з бабусею).

Завдання 4.

Подумайте, у яких мовленнєвих ситуаціях із правопорушником Ви навряд зможете скористуватись етичними мовними формулами. Наведіть приклади.

Завдання 5.

У поданому нижче діалозі знайдіть навідні запитання. Яку роль вони тут відіграють?

- Добрий день! Старший інспектор дорожньо-патрульної служби, лейтенант поліції Верховенко Анатолій Іванович!
- Добрий день!
- Ви не будете сперечатися, що порушили правила дорожнього руху?
- Так, пане лейтенанте, порушив.
- Ви знаєте, що за проїзд на червоне світло, маєте сплатити штраф у розмірі 450 гривень? Покажіть, будь ласка, Ваші водійські документи.
- Так, знаю. Ось мої документи.
- Ви вживали сьогодні алкогольні напої?
- Ні, не вживав.
- Добре! Вийдіть, будь ласка, із машини, нам треба скласти адміністративний протокол про порушення правил дорожнього руху.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ № 8

1. До цілей професійного спілкування поліцейських НЕ відносять:

- А) підтримання законності й правопорядку;
- Б) забезпечення громадської безпеки та прав;
- В) забезпечення власних інтересів поліцейського;
- Г) правове виховання громадян;
- Д) формування позитивного іміджу поліції.

2. Мовлення поліцейського має всі перелічені ознаки, ОКРІМ:

- А) зрозумілість;
- Б) грамотність;
- В) логічне викладення;
- Г) переконливість;
- Д) навіювання.

3. Пояснення порушнику дорожнього руху про можливі негативні наслідки в результаті його необережного керування транспортним засобом – це:

- А) Вид когнітивного професійного спілкування;
- Б) Вид мотиваційного професійного спілкування;

- В) Вид діяльнісного професійного спілкування;
- Г) Вид соціального професійного спілкування;
- Д) Вид матеріального професійного спілкування.

4. До специфіки імперативного спілкування поліцейських НЕ належить:

- А) цілеспрямованість (поліцейський розуміє мету спілкування і всіляко намагається її досягнути);
- Б) дотримання субординації й статутів, а також вимог професійної етики та законності;
- В) постійна активність та взаємодія з іншими людьми;
- Г) психологічна напруженість і значна кількість стресів під час виконання службових завдань;
- Д) прихований вплив на партнера по спілкуванню.

5. Володіння технікою швидкого включення у взаємодію, прийомами самопрезентації та динамічного впливу на співрозмовника необхідне для реалізації:

- А) моделювання поліцейськими ситуації професійного спілкування з правопорушниками;
- Б) установлення емоційного й ділового контакту з правопорушниками;
- В) керування професійним спілкуванням;
- Г) аналізу професійного спілкування;
- Д) всі відповіді правильні.

6. Відповісти на запитання: «Чого мені бракувало в добиранні правильних засобів професійного спілкування і як можна виправити ситуацію?» пропонується з метою:

- А) моделювання поліцейськими ситуації професійного спілкування з правопорушниками;
- Б) установлення емоційного й ділового контакту з правопорушниками;
- В) керування професійним спілкуванням;
- Г) аналізу професійного спілкування;
- Д) всі відповіді правильні.

7. Спілкування двох осіб, яке спрямоване на вирішення спільних проблем, дозволяє досягти більш глибокого взаєморозуміння і сприяє саморозкриттю співрозмовників – це:

- А) діалогічне спілкування;
- Б) маніпулятивне спілкування;

- В) імперативне спілкування;
- Г) полілогічне спілкування;
- Д) всі відповіді правильні.

8. Працівникам поліції, які проводять дізнання чи попереднє слідство, закон і моральні норми забороняють застосовувати:

- А) різні факти доказів;
- Б) насильство і погрози;
- В) переконливі аргументи;
- Г) об'єктивність й неупередженість;
- Д) етичні норми спілкування.

9. Під час спілкування з порушниками дорожнього руху правоохоронець НЕ має виявляти:

- А) толерантність,
- Б) коректність,
- В) урівноваженість,
- Г) зверхність;
- Д) всі відповіді правильні.

10. Мовна культура як ознака успішного професійного спілкування правоохоронців забезпечується:

- А) контактністю;
- Б) відкритістю;
- В) комунікативною спрямованістю.
- Г) уміння вільно спілкуватися державною та іноземними мовами;
- Д) всі відповіді правильні.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. Дайте визначення поняттю «Професійне спілкування поліцейських».
2. Назвіть цілі професійного спілкування поліцейських.
3. Назвіть нормативно-правові документи, які регулюють професійне спілкування поліцейських.
4. Із якою метою здійснюється ситуаційно-діловий вид професійного контакту поліцейським під час спілкування.

5. Охарактеризуйте функції професійного спілкування поліцейських.
6. У чому полягає особливість когнітивного виду професійного спілкування поліцейських.
7. Схарактеризуйте імперативний тип спілкування в силових структурах. Чому саме цей тип є найбільш ефективним.?
8. У чому полягає мета маніпулятивного спілкування правопорушника з поліцейським.
9. Перелічіть і схарактеризуйте етапи професійного спілкування поліцейських із правопорушниками.
10. Перелічіть моральні принципи на яких має будуватися етика поведінки працівника поліції під час спілкування.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Голопич І. М. Підготовка майбутніх поліцейських до професійного спілкування у вищих закладах зі специфічними умовами навчання: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Хмельницький, 2020. 309 с.
2. Етичний кодекс працівника органів внутрішніх справ України (схвалений колегією ВС України 5 жовтня 2000 року № 7 км/8). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16> (дата звернення: 18.03.2021).
3. Закон України «Про національну поліцію» від 02.07.2015 р. № 580-VIII (2015). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19/ed20180831> (дата звернення: 07.04.2021).
4. Закон України «Про Дисциплінарний статут Національної поліції» Відомості Верховної Ради (ВВР), 2018, № 29, ст.233. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2337-19> (дата звернення: 11.02.2021).
5. Кодекс ООН щодо поведінки посадових осіб правоохоронних органів від 17 грудня 1979 р. резолюція 34/169. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_282 (дата звернення: 14.03.2021).
6. Пам'ятка працівника Національної поліції України : Інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських / уклад.:

Клименко І. В., Швець Д. В., Євдокімова О. О., Посохова Я. С. МВС України,
Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2017. 52 с.

Розділ 9

КОНФЛІКТИ В СПІЛКУВАННІ: СУТНІСТЬ І ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ

У процесі взаємодії правоохоронців з іншими людьми (колегами, керівництвом, громадянами тощо) можуть виникати різні суперечності, які призводять до конфлікту. Оскільки навіть за умови дотримання поліцейським оптимального варіанту поведінки з партнерами по спілкуванню уникнути конфліктів навряд чи вдасться, то їм, як учасникам спілкування, важливо не лише вивчити необхідну інформацію про природу конфлікту, але й засвоїти знання та вміння, які дають змогу своєчасно і з найменшими витратами сил та часу його погасити.

Конфлікт (від лат. *conflictus* – зіткнення) – виникнення складних для подолання суперечностей, зіткнення протилежних інтересів через відсутність взаєморозуміння людей, яке супроводжується гострими емоційними переживаннями.

9. 1. Джерела конфліктів

Джерелами конфліктів є суперечності, які виникають у процесі взаємодії людей.

Причини конфліктів	
<i>матеріально-технічні</i>	під час організації роботи виникають проблеми через незгодженість засобів праці та трудового процесу;
<i>фінансово-організаційні</i>	незгоджені результати праці та її оплата;
<i>ціннісно орієнтовані</i>	партнери по взаємодії мають різнопланові мотиви, потреби, ціннісні орієнтації;
<i>управлінсько-організаційні</i>	керівник необ'єктивно оцінює професійні й особистісні властивості своїх підлеглих, спостерігається незгодженість функцій управління чи цілей,

	засобів, методів діяльності працівників;
компетентнісні	люди мають різний рівень професійних знань умінь, суттєво відрізняються між собою за рівнем кваліфікації та сформованістю особистісно-ділових якостей;
соціально-демографічні	виникають суперечності, зумовлені віком, статтю, соціальним станом, національністю та іншими відмінностями між людьми;
соціально-психологічні	існує психологічна й моральна несумісність індивідуумів, люди перебувають у різних емоційних чи психічних станах, мають різні погляди й переконання, по-різному інтерпретують інформацію або події, відстоюють різні позиції з певного питання, спостерігається неузгодженість їхніх оцінок і самооцінок).

Основними структурними елементами будь-якого конфлікту є: *учасники конфлікту, предмет конфлікту, мотиви конфлікту, позиції учасників конфлікту й конфліктогени.*

Конфліктогени – умови спілкування, які призводять до виникнення непорозумінь чи образ.

9. 2. Типи конфліктів



<i>Міжособистісні</i>	
<i>Міжгрупові</i>	
<i>Міжпартійні</i>	
<i>Міжнаціональні</i>	
<i>Міждержавні</i>	

Внутрішньособистісні конфлікти виникають через незадоволення людини собою й своїм способом життя, наявність у неї певних звичок і рис характеру, яких вона хоче позбутися.

Міжособистісні конфлікти розвиваються через відсутність розуміння між окремими особистостями, вираження ними прагнення досягти різноспрямованих цілей.

Міжгрупові конфлікти, де задіяні дві чи більше групи людей, позиції яких з певного питання суттєво суперечать одна одній.

Міжпартійні конфлікти виникають через небажання чи неготовність членів різних партій дійти консенсусу в розв'язанні важливих соціально-політичних питань.

Міжнаціональні конфлікти зумовлені зіткненням національних інтересів, які не узгоджуються між собою.

Міждержавні конфлікти містять наявність суперечностей між інтересами різних держав.

За ступенем вияву: відкриті та приховані конфлікти. Відкриті конфлікти легко встановити за зовнішніми проявами.

Приховані конфлікти можна ідентифікувати лише за опосередкованими ознаками.

За типом розв'язання: виділяють легкі та складні конфлікти.

Перші – легко розв'язати.

Розв'язання складних конфліктів вимагає багато сил і часу.

За змістом: конфлікти **реалістичні** (предметні) й **нереалістичні** (безпредметні).

Перші зумовлені об'єктивно існуючими причинами.

Нереалістичні конфлікти не мають об'єктивного підґрунтя для виникнення (зазвичай виникають на рівні емоційного напруження).

За характером впливу: конструктивні й неконструктивні конфлікти.

Перші сприяють підвищенню ефективності роботи організації, покращенню взаємостосунків людей.

Неконструктивні конфлікти не приносять користі нікому

За статусним співвідношенням: «вертикальні» й «горизонтальні» конфлікти.

Вертикальні – це певні суперечності між діями керівника та підлеглих.

Горизонтальні – це конфлікти між членами колективу, кожен із яких не має жодних офіційних переваг порівняно з іншими.

За кількістю осіб: діалогічні, локальні й загальні конфлікти.

У діалогічних конфліктах задіяні дві особи.

У локальних конфліктах задіяна певна частина колективу.

Учасниками загальних конфліктів є всі члени колективу.

За кількістю сторін конфлікту: міжгрупові, особистісно-групові, міжособистісні, внутрішньоособистісні.

Міжгрупові конфлікти виникають між групами, що мають несумісні цілі.

Причинами особистісно-групових конфліктів є невідповідність дій окремої особи загальногруповим нормам поведінки, очікуванням, потребам, цінностям.

Міжособистісні конфлікти розгортаються через неузгодженість цілей, прагнень учасників взаємодії.

Внутрішньоособистісні конфлікти виникають через зіткнення приблизно рівних за силою різноспрямованих інтересів чи потреб особи.

Інші типи конфліктів:

- за ступенем появи ознак – *відкриті та приховані конфлікти;*
- за ступенем інтенсивності – *інтенсивні та стерті;*
- за тривалістю – *короткочасні, тривалі, затяжні;*
- за ступенем гостроти протиріч – *незадоволення, розбіжність, протидія, розбрат, ворожнеча;*
- за проблемно-діяльнісною ознакою – *управлінські, виробничі, економічні, політичні конфлікти тощо;*
- за причиною виникнення – *стихійні, заплановані, спровоковані, ініціативні;*
- за характером усунення – *керовані, погано керовані, некеровані;*

- за результативністю – *такі, що мобілізують, і такі, що дезорганізують*;
- за етичністю змісту – *соціально прийнятні та неприйнятні*.

9. 3. Основні види конфліктогенів

Наявність різних конфліктогенів (наприклад, вживання **невдалих слів, вчинення неадекватних дій, а також мімічні й пантомімічні вияви**) значно підвищують ймовірність розпалювання конфлікту.

Конфліктогенами можуть бути:

- безпосередні вияви зверхності (погроза, покарання, критика тощо);
- поблажливе ставлення («*Як це можна не зрозуміти?*»);
- вихваляння промовцем своїх досягнень та успіхів;
- вияви надмірної впевненості у своїй правоті, безапеляційність;
- нав'язування своїх порад;
- бажання постійно переривати й виправляти співрозмовника;
- кепкування над кимось із партнерів по спілкуванню;
- нагадування людині про неприємні для неї події;
- перекладання відповідальності з себе на іншу людину;
- вияви антипатії;
- дріб'язкове чіпляння до слів;
- приниження співрозмовника;
- висловлювання підозри в нещирості людини;
- висловлювання погроз;
- підкреслення своїх переваг порівняно з партнером по спілкуванню;
- применшення внеску партнера в загальну справу й одночасне перебільшення свого;

- стійке небажання визнати свої помилки або правоту співрозмовника;
- постійне нав'язування своїх поглядів;
- демонстрація спроби підмінити об'єкт конфлікту, змістити його в більш вигідну для себе площину;
- систематичні відмови й заперечення слів партнера;
- негнучкість мислення й поведінки;
- демонстрування постійної зайнятості та ігнорування спроб партнера розв'язати конфлікт;
- наявність дефіциту часу для розв'язання проблеми, що вимагає різкого прискорення темпу бесіди;
- вияв некомпетентності, непрофесіоналізму;
- нещирість, нестриманість у словах і діях;
- зазіхання на реальні або уявні права;
- порушення персонального простору.

Перетворенню конфліктогенів на реальні причини для розпалювання конфлікту сприяє:

- поступове збільшення кількості різних конфліктогенів, що призводить до кумулятивного ефекту, коли партнерові набридає терпіти й він «вибухає»;
- вияви співрозмовником перебільшеної за емоційністю реакції на дію конфліктогенів;
- демонстрація людиною необ'єктивного ставлення до дії конфліктогенів із різних сторін: слова та дії партнера оцінюються більш критично, ніж власні.

Цілеспрямований контроль за власною поведінкою з метою попередити появу додаткових конфліктогенів є важливою передумовою для можливості успішного розв'язання конфлікту.

9. 4. Типи конфліктних особистостей

Для попередження неконструктивних конфліктів, а в разі виникнення – для їх швидкого подолання, поліцейському важливо своєчасно визначити осіб, схильних до розпалювання конфліктів. Науковці у своїх дослідженнях виділяють шість основних типів конфліктних особистостей:

Тип конфліктної особистості	Характеристика
<i>конфліктна особистість демонстративного типу</i>	<ul style="list-style-type: none">- прагне бути завжди в центрі уваги й об'єктом захоплення з боку інших осіб;- добре ставиться лише до тих людей, які готові їм підкорятися;- швидко пристосовується до різних ситуацій, емоційна поведінка переважає над раціональною;- планування діяльності має епізодичний характер;- уникає рутинної роботи;- регулярно стає джерелом конфлікту, часто не усвідомлюючи цього;- у ситуації конфлікту активно відстоює свої інтереси.
<i>конфліктна особистість ригідного типу</i>	<ul style="list-style-type: none">- підозріла, прямолінійна й негнучка;- має завищену самооцінку;- постійно вимагає підтвердження власної значущості; не враховує зміни ситуації й не бере до уваги погляди оточення;

	<ul style="list-style-type: none"> - будь-яку похвалу сприймає як належне, критику – як приниження власної гідності; - надмірно чутлива до появи реальних чи вдаваних проблем.
<p><i>конфліктна особистість некерованого типу</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - виявляє зухвалість, агресивність; - має завищену самооцінку й занижену самокритичність, прагне в будь-яких своїх проблемах звинувачувати інших людей; - ігнорує загальноприйняті норми життєдіяльності в суспільстві; - виявляє непередбачувану, імпульсивну поведінку; - має низьку сформованість умінь самоконтролю і планування власної діяльності.
<p><i>конфліктна особистість надточного типу</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - ретельно, скурпульозно ставиться до будь-якої праці, висуває підвищені вимоги до себе й до інших людей; - надмірно заціклюється на другорядних деталях роботи; - має підвищену тривожність, високу чутливість до зауважень з боку інших людей; - тривалий час переживає свої прорахунки; - виявляє стриманість в поведінці.

<p><i>конфліктна особистість конформістського типу</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - легко піддається сугестивності (навіюванню), надмірно прагне до компромісу, відсутня стійкість в поглядах й оцінках, психологічно залежна від думок інших людей; - виявляє внутрішні суперечливості; - демонструє певну непослідовність у діях; - переважно орієнтується на тимчасовий успіх у сприятливих для цього ситуаціях; - нездатна до стратегічного планування; - має низьку сформованість сили волі.
<p><i>цілеспрямовано конфліктний тип особистості</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - сприймає конфлікт як засіб досягнення власних цілей; - усвідомлено прагне до розпалювання конфліктів; - виявляє майстерність у маніпулюванні іншими людьми; - володіє технікою спілкування в конфліктних ситуаціях.

Знання характерних рис конфліктної особистості кожного з вищенаведених типів дозволяє поліцейським усвідомлено будувати стратегію й тактику комунікації з конфліктними людьми, не дозволяючи їм маніпулювати собою та іншими учасниками спілкування та провокувати їх до створення конфліктної ситуації.

9. 5. Подолання конфліктів під час спілкування

Важливим аспектом для попередження конфліктної ситуації є уважне стеження за перебігом комунікативного процесу та забезпечення адекватного реагування на появу в ньому негативних виявів.

Так, якщо під час комунікативного акту особа відчуває, що між нею та співрозмовником зростає недовіра та недоброзичливість, краще ненадовго зупинити розмову. Під час цієї паузи кожному учасникові необхідно спробувати об'єктивно проаналізувати, чи не провокує він своїми діями, словами, невербальними виявами негативну реакцію іншої особи й на підставі цього, у разі необхідності, змінити свою поведінку. Потім, ретельно добираючи слова, щоб не образити свого партнера по спілкуванню, спробувати обговорити з ним труднощі, які виникли в їхніх стосунках. Наприклад, співрозмовникові можна спокійно пояснити, що він не переконав у правильності своєї думки, що невідповідність його теплих слів настороженому погляду, недоброзичливим голосовим інтонаціям викликає сумніви, а потім висловити сподівання, що непорозуміння буде ліквідовано, і вони зможуть досягти певного консенсусу в розв'язанні проблеми. Така щирість також спонукає партнера відкрито висловити свої думки про те, що його не задовольняє в спілкуванні, і які сподівання він має стосовно результату переговорів.

Недотримання норм мовленнєвої культури також нерідко призводить до породження конфліктної ситуації. Щоб не допустити цього, рекомендується дотримуватися певних правил спілкування.

Однією з типових причин виникнення конфлікту є брак спілкування. Для попередження цієї проблеми науковці рекомендують:

- завжди намагатися перевіряти, наскільки правильно зрозумів слова співрозмовник, за необхідністю повторювати йому свою думку чи наказ;

➤ передаючи неприємну для особи новину, необхідно це зробити в тактовній, але зрозумілій для неї формі;

➤ якщо брак спілкування пов'язаний із діями іншої людини, треба відкрито пояснити їй причину свого незадоволення й описати свої сподівання на майбутнє.

Поширеною причиною для розпалювання конфлікту між співробітниками або керівником і підлеглим є висловлювання в нетактовній формі критичних зауважень на адресу когось із них. Серед форм критичних зауважень, які не створюють напруженості в стосунках між людьми, рекомендується використовувати такі:

➤ підбадьорлива критика (*«Не хвилюйтесь, наступного разу у Вас усе вийде»*);

➤ критика-докір (*«Шкода, що Ви мене підвели, а я так розраховував на Вашу допомогу»*);

➤ критика-надія (*«Сподіваюсь, що Ви більше не будете запізнюватись»*);

➤ критика-аналогія (*«Коли я був у Вашому віці, я припустився такої ж помилки»*);

➤ критика-похвала (*«Робота зроблена непогано, але Ви могли виконати її ще краще»*);

➤ безособова критика (*«Дехто вчора не виконав завдання до кінця, але завершити справу все одно доведеться»*);

➤ критика-стурбованість (*«Я стурбований, що не вдасться виконати заплановану роботу»*);

➤ критика-жаль (*«Дуже шкода говорити Вам про те, що Ви неправильно зрозуміли поставлене завдання»*);

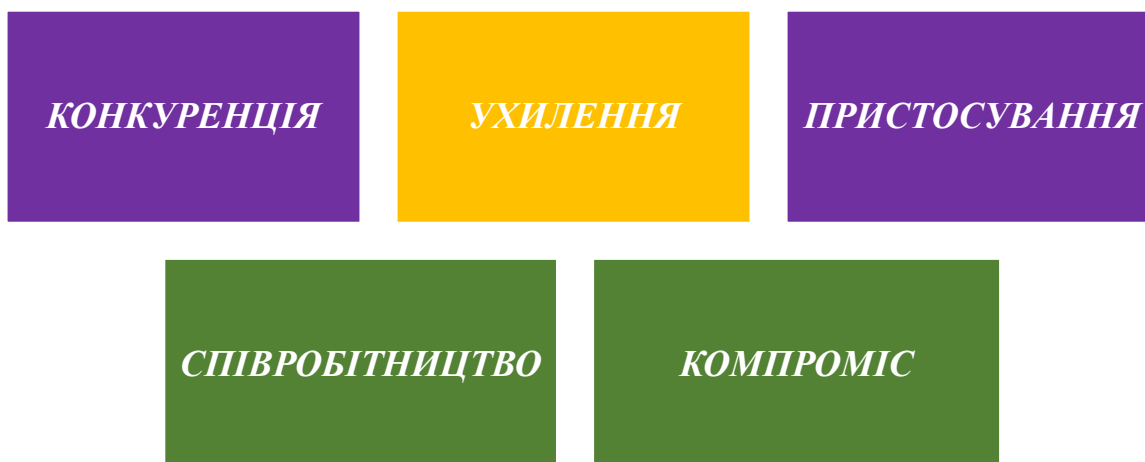
➤ критика-подив (*«Невже Ви не виконали цієї роботи? Не очікував від Вас такого...»*);

➤ критика-іронія (*«Нічого сказати..., ну й виконали завдання!»*);

- критика-натяк («Я знаю одну людину, яка минулого разу вже обіцяла не запізнюватися на роботу»);
- критика-пом'якшення («Напевно, у тому, що відбулося, винні не лише Ви»);
- критика-докір («Що ж Ви виконали цю роботу на тиждень пізніше встановленого терміну?»);
- критика-зауваження («Наступного разу порадьтесь із фахівцями»);
- критика-попередження («Якщо Ви ще раз скажете неправду, я Вам цього не пробачу»);
- критика-вимога («Роботу доведеться переробити»);
- критика-виклик («Ну що, зможете зробити цю роботу на два дні раніше?»);
- конструктивна критика («Давайте обговоримо, як виправити допущені помилки»);
- критика-побоювання («Я побоююсь, що наступна робота буде виконана на такому ж рівні»).

Використовуючи вищенаведені форми критичних зауважень, важливо пам'ятати, що слова мають супроводжуватися відповідними відкритими жестами, доброзичливим виразом обличчя й іншими позитивними виявами невербальної комунікації. В іншому випадку навіть ці зауваження можуть бути сприйняті співрозмовником неадекватно та призвести до появи конфліктної ситуації. Необхідно також урахувувати, що під час критики виконаної роботи не можна переходити на критику самої особистості, а тим більше нагадувати їй про минулі помилки, адже це тільки погіршить стосунки з нею.

9. 6. Стили розв'язання міжособистісних конфліктів



Традиційно виокремлюють п'ять узагальнених стилів розв'язання міжособистісних конфліктів: *конкуренція (суперництво, змагання), ухилення, пристосування, співробітництво, компроміс*. За різних обставин кожен із цих стилів може бути найбільш ефективним.

Стиль конкуренції передбачає активні дії з боку людини з метою максимально можливого задоволення власних інтересів порівняно з інтересами партнерів. Звичайно цьому стилю віддає перевагу людина активна, сильна за характером, яка здатна до вольових рішень. Таку особу не дуже цікавлять погляди оточення, вона просто нав'язує їм своє рішення.

Стиль конкуренції виправдано застосовувати в таких ситуаціях:

- коли людина робить велику ставку на своє розв'язання проблеми, оскільки отриманий результат має для неї високу значущість;
- особа має достатній авторитет для прийняття рішення й очевидно, що воно є найкращим;
- коли рішення треба прийняти швидко й людина має достатньо влади для цього;
- коли особистість відчуває, що в неї немає іншого вибору;

- коли людина перебуває в критичній ситуації, що вимагає швидкого реагування;
- коли не можна показати іншим свою розгубленість і треба повести їх за собою;
- коли необхідно прийняти непопулярне чи нестандартне рішення, і особа має достатньо повноважень для цього.

Стиль ухилення передбачає вияв людиною пасивності в конфліктній ситуації, відсутність бажання спільними силами шукати вихід із конфлікту. У такому разі вона не здійснює спроб задовольнити ні свої інтереси, ні інтереси партнера. *Стиль ухилення* рекомендується застосовувати в таких ситуаціях:

- коли спостерігається надто велике напруження в стосунках, і треба його послабити;
- коли результат не дуже важливий для особи й вона не вважає за необхідне витратити сили на розв'язання проблеми;
- коли людина занадто втомлена, а розв'язання проблеми може принести додаткові ускладнення;
- коли особистість знає, що не може чи не хоче розв'язувати проблему на свою користь;
- коли індивідуум хоче виграти час, наприклад для того, щоб отримати додаткову інформацію чи заручитися підтримкою впливових осіб;
- коли ситуація надто складна, а її розв'язання вимагає забагато зусиль;
- коли людина не має достатньо влади для подолання проблеми або для розв'язання її бажаним для себе способом;
- коли особа відчуває, що інші мають більше шансів успішно розв'язати проблему;
- коли спроба розв'язувати проблему негайно є небезпечною, оскільки відкрите обговорення конфлікту може лише погіршити ситуацію.

Стиль пристосування означає, що людина виявляє готовність допомагати впроваджувати в життя рішення свого партнера по спілкуванню, не намагаючись відстоювати власні інтереси. Доречно вжити цей стиль:

- коли людину особливо не хвилюють результати справи;
- якщо вона хоче зберегти з партнерами добрі стосунки;
- коли особистість відчуває, що збереження добрих стосунків з іншими учасниками спілкування є більш важливим, ніж той вииграш який вона отримає від своєї перемоги в суперечці;
- коли вона усвідомлює, що для іншого учасника спілкування результат справи є набагато важливішим, ніж для неї;
- коли людина знає, що правда не на її боці;
- коли в особи мало влади чи шансів перемогти в спорі;
- коли людина вважає, що її партнер зможе зробити правильні висновки в тому разі, якщо вона поступиться.

Стиль співробітництва полягає в тому, що людина активно відстоює свої інтереси, водночас демонструючи готовність прислухатися до пропозицій свого опонента. Головною перевагою цього стилю є те, що він дає змогу максимально враховувати інтереси кожного учасника спілкування. Проте застосування цього стилю вимагає витрачання для розв'язання проблеми багато часу й зусиль. Стиль співробітництва рекомендується використовувати в таких ситуаціях:

- подолання проблеми є важливим для обох сторін, тому ніхто з них не хоче йти на поступки;
- партнери переговорів мають тривалі та взаємозалежні стосунки;
- в опонентів є достатньо часу, щоб ретельно попрацювати над розв'язанням проблеми;
- кожен із партнерів добре обізнаний у намірах іншого;
- кожен із учасників переговорів виявляє готовність спільно працювати над розв'язанням проблеми, що виникла;

➤ кожний із них готовий докладно викласти свої ідеї й уважно вислухати іншого;

➤ учасники взаємодії мають однакову владу чи готові не помічати різницю у своїх повноваженнях для того, щоб на рівних шукати варіант подолання проблеми.

Стиль компромісу передбачає часткове задоволення інтересів усіх учасників конфліктної ситуації. На відміну від стилю співробітництва, який вимагає докладного вивчення позицій усіх партнерів, на основі якого й відбувається тривалий пошук оптимального рішення, стиль компромісу передбачає надання кожним учасником певних поступок іншим, натомість він отримує деякі поступки у вимогах з їхнього боку. Уважається, що стиль компромісу є найбільш доречним для таких ситуацій:

➤ опоненти мають однакову владу, однакові за інтенсивністю вираження інтереси, але ці інтереси протилежні;

➤ в учасників немає часу на довгі переговори чи вони вважають шлях компромісу найбільш економічним;

➤ особу задовольняє тимчасове рішення;

➤ прийняте рішення надає особі певну короточасну вигоду;

➤ інші підходи до розв'язання проблеми виявилися неефективними;

➤ особа не зазнає серйозних збитків, якщо трохи змінить попередньо визначену мету;

➤ компроміс дає змогу учасникам спілкування зберегти добрі взаємини й отримати кожному з них хоч якусь вигоду.

Учасникам комунікативного процесу необхідно не лише зрозуміти кожен із схарактеризованих вище стилів розв'язання конфліктів, його суттєві переваги й ситуації, у яких він може бути оптимальним, але й навчитися використовувати різні стилі в реальній практиці. Якщо людина відчуває, що вона не дуже комфортно почувається в ситуаціях, коли необхідно

застосовувати певний стиль, необхідно приділити цьому стилю більше уваги, відпрацювати його в реальних чи змодельованих ситуаціях спілкування.

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

Завдання 1.

Проведіть самоаналіз. Опишіть Ваші особисті якості, які можуть провокувати появу конфліктів.

Завдання 2.

Ви патрулюєте в ботанічному саду. Вашу увагу привертають двоє молодих людей 18 – 20 років, які розмовляють на підвищених тонах. Розмова набуває ознак конфлікту (один перекладає відповідальність на іншого). Які Ваші дії? Що ви можете сказати, щоб професійно вирішити конфлікт? Змоделюйте ситуації: виховна бесіда, зробіть аналіз причин конфлікту, щоб показати його несерйозність.

Завдання 3.

Переробіть подані нижче категоричні фрази у такі, що не призведуть до конфлікту:

«Ти не правий», «Так думають лише дурні», «Це ж треба було до такого додуматись!», «Ти, як завжди, зробив дурницю».

Завдання 4.

Змоделюйте ситуацію: Ви запізнилися на годину на роботу. Проілюструйте можливі типи поведінки начальника: конфліктогенну й нейтральну.

Завдання 5.

Олександр Петрович дізнався, що його колега Віктор Андрійович поширює про нього плітки і паплюжить його перед колегами. Олександр Петрович почав розмірковувати, як йому вчинити:

1) теж поширювати плітки і паплюжити Віктора Андрійовича перед колегами;

2) підійти до Віктора Андрійовича і сказати все, що він про нього думає.

Якою буде форма конфлікту у першому випадку? А якою в другому? Чи існує ще якийсь вихід із цієї ситуації?

Завдання 6.

Ви отримуєте графік чергувань на місяць і виявляється, що Ви чергуєте 8 разів, а Ваш колега 6 разів. Вас це обурює і Ви висловлюєте своє незадоволення. Врешті-решт Ви з колегою вирішуєте, що Ви чергуєте 8 разів цього місяця, а наступного 6 разів, а колега навпаки. Як називається такий тип виходу з конфлікту?

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ № 9

1. Виникнення складних для подолання суперечностей, зіткнення протилежних інтересів через відсутність взаєморозуміння, яке супроводжується гострими емоційними переживаннями, називають:

- А) конфлікт;
- Б) полеміка;
- В) дебати;
- Г) дискусія;
- Д) немає правильної відповіді.

2. Конфлікти, що виникають через незадоволення людини собою і своїм способом життя, наявність у неї певних звичок і рис характеру, яких вона хоче позбутися, називаються:

- А) внутрішньособистісні;
- Б) міжособистісні;

- В) міжгрупові;
- Г) міжпартійні;
- Д) міжнаціональні.

3. Якщо людина виявляє пасивність в конфліктній ситуації, відсутність бажання спільними силами шукати вихід з конфлікту, то їй рекомендується застосовувати:

- А) стиль пристосування;
- Б) стиль ухилення;
- В) стиль конкуренції;
- Г) стиль компромісу;
- Д) немає правильної відповіді.

4. Якщо особа має достатній авторитет для прийняття рішення й очевидно, що воно є найкращим у конфліктній ситуації, то виправданим буде:

- А) стиль пристосування;
- Б) стиль компромісу;
- В) стиль ухилення;
- Г) стиль конкуренції;
- Д) немає правильної відповіді;

5. Коли в особи мало влади чи шансів перемогти в спорі, то для розв'язання конфлікту доречно буде вжити стиль:

- А) пристосування;
- Б) конкуренції;
- В) співробітництва;
- Г) компромісу;
- Д) немає правильної відповіді;

6. Конфлікт, у якому йдеться про наявність суперечності між діями керівника та підлеглих, називається:

- А) паралельним;
- Б) горизонтальним;
- В) діагональним;
- Г) вертикальним;
- Д) немає правильної відповіді.

7. Конфлікт, у якому йдеться про наявність суперечностей між двома (або більше) підлеглими, називається:

- А) вертикальним;
- Б) горизонтальним;
- В) діагональним;
- Г) паралельним;
- Д) немає правильної відповіді.

8. «Не хвилюйтесь, наступного разу у Вас усе вийде» – це форма критичного зауваження, яка називається:

- А) критика-натяк;
- Б) безособова критика;
- В) критика-надія;
- Г) підбадьорлива критика;
- Д) немає правильної відповіді.

9. «Наступного разу порадьтесь із фахівцями» – це форма критичного зауваження, яка має назву:

- А) критика-надія;
- Б) безособова критика;
- В) критика зауваження;
- Г) підбадьорлива критика;
- Д) немає правильної відповіді.

10. «Деякі вчора прогуляли заняття, але контрольну їм все ж доведеться написати» – це форма критичного зауваження, яка має назву:

- А) безособова критика;
- Б) критика-надія;
- В) критика зауваження;
- Г) підбадьорлива критика;
- Д) немає правильної відповіді;

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. Дайте визначення поняттю «конфлікт».
2. Назвіть причини конфліктів.
3. Через що виникають внутрішньособистісні конфлікти?

4. Схарактеризуйте відкриті й приховані конфлікти. У чому полягає відмінність?

5. Які типи конфліктів називають «вертикальними»?

6. Дайте характеристику неконструктивним типам конфліктів.

7. Перелічіть типи конфліктних особистостей.

8. Схарактеризуйте конфліктну особистість некерованого типу.

9. Які методи для попередження виникнення конфлікту рекомендують використовувати науковці.

10. Які стилі розв'язання міжособистісних конфліктів Ви знаєте. Схарактеризуйте ці стилі.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Дорошенко С. І., Дудик П. С. Вступ до мовознавства. Київ, 1974. С. 24–43.

2. Карпенко Ю. О. Вступ до мовознавства. Київ – Одеса, 1991. С. 15–52.

3. Культура фахового мовлення: Навчальний посібник / Бабич Н. Д. Чернівці: Книги – ХХІ, 2011. 528 с.

4. Пасинок В. Г. Основи культури мовлення : навч. посіб. Київ: «Видавництво «Центр учбової літератури», 2012. 184 с.

Розділ 10

ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ

10. 1. Гендерні аспекти спілкування

Характер мовленнєвого спілкування, його стратегія, стиль, тональність великою мірою залежать від гендерних (англ. gender – рід) (соціостатевих) й комунікативних статусів учасників спілкування.

Гендер – це змодельована суспільством та підтримувана соціальними інституціями система цінностей, норм і характеристик чоловічої та жіночої поведінки, стилю життя та способу мислення, ролей та відносин жінок та чоловіків, набутих ними як особистостями в процесі соціалізації, що насамперед визначається соціальними, політичними, економічними і культурними контекстами буття й фіксує уявлення про жінку й чоловіка залежно від їх статі.

(Поняття «гендер» запровадив у наукові дослідження американський психоаналітик Столлер у праці «Стать і гендер» (1968р.). Він запропонував розрізняти біологічне поняття «стать» і психологічно-культурне поняття «гендер», яке суттєво відрізняється від біологічного. встановлення відмінностей у чоловічій та жіночій комунікативній поведінці.)

На поведінку й спілкування жінок і чоловіків істотно впливають два чинники: психофізіологічні особливості та гендерні стереотипи (механізми, що забезпечують закріплення і трансляцію гендерних ролей від покоління до покоління).

Гендерний статус учасників спілкування впливає не лише на стратегію і тактику мовленнєвого спілкування, а й на його тональність, стиль, характер.

Як стверджують психологи, мовознавці, стиль спілкування жінок і чоловіків найяскравіше репрезентується в діловій та професійній сфері. Чоловічий стиль спілкування зорієнтований на систему домінування: чоловікам притаманна завищена самооцінка, самовпевненість, зосередженість на завданні, схильність до стереотипів у спілкуванні. Такий стиль називають авторитарним. Для чоловіків найважливішою є інформація, результат, факти,

цифри, для них тільки одна відповідь правильна (переважно це – власна думка).

Жінки репрезентують демократичний стиль спілкування: колегіальне прийняття рішень, заохочення активності учасників комунікативного процесу, що сприяє зростанню ініціативності співрозмовників, кількості нестандартних творчих рішень.

Для чоловіків характерним є виокремлення свого «Я», а для жінок – актуалізація «Ми» в налагодженні професійних ділових контактів.

Типовою рисою жіночої вербальної поведінки є прагнення створити доброзичливу атмосферу спілкування, уникати засобів, що можуть образити співрозмовника, демонструвати загальну позитивну налаштованість. Щодо чоловічої вербальної поведінки, то вона демонструє загальний негативний настрій комуніканта, зосередження на своїх власних проблемах, небажання враховувати інтереси співрозмовників.

Для зображення вербальної поведінки жінок типовим є підсилення ступеня вияву певної ознаки шляхом таких інтенсифікаторів: *дуже, надто, надзвичайно, вельми, сильно, страх (як), здорово, не на жарт, ой! ох! аж он як, тощо*. Отже, жінки схильні перебільшувати вияв ознаки, а чоловіки – вживати вульгаризми, грубі й лайливі слова для висловлення сильно негативних емоцій. Жінки частіше вживають слова зі значенням непевненості (*мабуть, напевне, певно, очевидно, либонь*), а чоловіки демонструють свою незаперечну переконаність (*я глибоко переконаний, ясна (звісна) річ, що й казати, зрозуміло*). Бажання чоловіків показати в спілкуванні з жінками високий рівень ерудиції спонукає їх до вживання професійної лексики.

Гендерні особливості спілкування виразно виявляються в етикетному спілкуванні. Під час розмови жінки зазвичай відверто дивляться у вічі співрозмовника, чоловіки ж частіше уникають прямого погляду. Жінки здебільшого починають і підтримують розмову, а чоловіки контролюють і

керують перебігом її. Жінки частіше за чоловіків просять вибачення, докладно щось пояснюють.

В етикетних ситуаціях знайомства чи прощання домінує чоловіче мовлення, що виявляється в компліментах та цілуванні руки жінки.

10. 2. Комунікативні особливості чоловіків і жінок

Чоловіки	Жінки
Чоловіча вербальна поведінка демонструє загальний негативний настрій комуніканта, зосередження на своїх власних проблемах, небажання враховувати інтереси співрозмовників;	Типовою рисою жіночої вербальної поведінки є прагнення створити доброзичливу атмосферу спілкування, уникати засобів, що можуть образити співрозмовника, демонструвати загальну позитивну налаштованість;
стиль спілкування зорієнтований на систему домінування: чоловікам притаманна завищена самооцінка, самовпевненість, зосередженість на завданні, схильність до стереотипів у спілкуванні (властивий авторитарний стиль спілкування);	репрезентують демократичний стиль спілкування: колегіальне прийняття рішень, заохочення активності учасників комунікативного процесу, що сприяє зростанню ініціативності співрозмовників, кількості нестандартних творчих рішень;
у мовленні схильні до вживання вульгаризмів, грубих і лайливих слів для висловлення сильно негативних емоцій;	мова є менш категоричною і ясніше формами ввічливості;
більш розвинуті зони, що відповідають за абстрактне мислення і логічні побудови;	мають більший словниковий запас і велику потребу в спілкуванні;

<p>мова відрізняється більш швидким пошуком асоціацій, тому чоловіки і відрізняються більшою здатністю до пошуку нестандартних рішень і новаторських пропозицій;</p>	<p>жіноча мова значно багатша й більш образна, ніж чоловіча, незалежно від освіти;</p>
<p>стратегія в спілкуванні напориста, активна, агресивна, орієнтована на монолог;</p>	<p>у процесі спілкування мають на меті підтримку позитивної емоційної атмосфери, налаштування на отримання згоди;</p>
<p>відчувають себе комфортніше в ситуації публічного виступу;</p>	<p>відчувають себе комфортніше в приватній бесіді;</p>
<p>частіше починають бесіду, твердження формулюють у формі безапеляційних суджень, запитують із метою отримання інформації, незгоду висловлюють відкритим протестом;</p>	<p>часто формулюють твердження у формі запитань; частіше ставлять запитання, причому – із метою продовження бесіди; незгоду частіше виражають мовчанням; у власних реакціях орієнтуються на репліку комунікативного партнера;</p>
<p>демонструють свою незаперечну переконаність (я глибоко переконаний, ясна (звісна) річ, що й казати, зрозуміло); у вираженні своїх емоцій зазвичай скупі на епітети;</p>	<p>вдвічі частіше вживають дієслова умовного способу; у 5 разів більше обмежувальних виразів, таких, як «можливо», «напевно»; першими вибачаються; частіше, ніж чоловіки, не закінчують речення;</p>

кажуть «так» лише тоді, коли висловлюють згоду;	часто вживають слово «так» лише для вираження зацікавленості (для того, щоб сказати: «Так, я уважно слухаю»);
можуть спокійно слухати лише 15-20 секунд, після чого в них вже є готова відповідь;	здатні вислухати все до кінця і тільки потім висловити свою точку зору або дати оцінку ситуації;
найважливішою є інформація, результат, факти, цифри, для них тільки одна відповідь правильна (переважно це – власна думка).	крім інформації, великою мірою зорієнтовані на атмосферу спілкування, на інтерактивні, міжособистісні аспекти.
у комунікації зорієнтовані на соціальні статуси й владу; вони пристосовуються до ієрархічних соціальних ролей у комунікації; підтримують дистанцію між собою і партнером у комунікації	віддають перевагу партнерській, рівноправній комунікації; зорієнтовані на встановлення хороших стосунків, прагнуть до їх зміцнення, знищення соціальних та інших ієрархічних бар'єрів. Тобто жінки намагаються скоротити дистанцію між собою і партнером у комунікації.
частіше обирають роль «воїна-одинака», який повинен завоювати певну позицію в комунікації або залишитися в ній самотнім; віддають перевагу комунікації асиметричній;	значно краще почуваються в колективі, легше встановлюють контакти; віддають перевагу комунікації симетричній
зорієнтовані на прямі прохання, вимоги;	переважно формулюють свої бажання непрямо, а тому болісно

	реагують на приховані інтенції співрозмовників; вони легше, ніж чоловіки, «вчитують» імплікатури (щоправда, іноді не ті, що насправді вкладені в комунікацію). Це часто стає причиною конфліктів. Жінки очікують від чоловіків «відгадування» їхніх бажань.
розв'язують конфлікти раціональним способом, за допомогою аргументів і переконань;	конфліктних ситуаціях частіше, ніж чоловіки, відмовляються від своїх поглядів, позицій; схильні до емоційного їх вирішення;
Чоловіки, звернення до когось по допомогу; вважають за слабкість	Жінкам легше звернутись до когось за допомогою.

Гендерні відмінності виявляються не тільки у вербальному спілкуванні, але й у невербальному. Жести, міміка, пози, рухи, погляд – все має значення для соціальної взаємодії, особливо, коли йдеться про трансляцію оточуючим свого ставлення, оцінки, емоцій тощо.

Майстерне володіння мовою професійного спілкування передбачає не тільки дотримання системи мовних норм та правил етикету, зокрема, професійного, але й вимагає високого рівня гендерної культури.

Високий рівень гендерної культури характеризується наявністю *гендерно-чутливої самосвідомості; гендерноорієнтованого світогляду; гендерних цінностей, в основу яких покладено рівні права та можливості жінок і чоловіків у всіх сферах життєдіяльності, рівні обов'язки та відповідальність у виконанні сімейних і професійних ролей, гендерна справедливість*, тощо; *гендерної компетентності*, що включає в себе гендерні знання, гендерні уміння й навички, мотивацію до реалізації

принципів гендерної рівності в особистому та професійному житті, гендерно-чутливі моделі поведінки та форми діяльності; здатності індивіда помічати факти дискримінації за ознакою статі, протистояти їм та самим не створювати їх в особистому й професійному житті.

Характерними ознаками **низького рівня гендерної культури** є відсутність гендерно-чутливого світогляду, паритетних цінностей, незнання й невиконання нормативних документів із питань прав людини, зокрема гендерної рівності, офіційних зобов'язань української держави перед світовою та європейською демократичною спільнотою, незрозуміння і небажанням упроваджувати ключові засади гендерної рівності, соціальної відповідальності та справедливості у різні сфери діяльності суспільства тощо.

Поліцейські мають дотримуватися Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», який прийнято з метою досягнення паритетного становища жінок і чоловіків у всіх сферах життєдіяльності суспільства шляхом правового забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, ліквідації дискримінації за ознакою статі та застосування спеціальних тимчасових заходів, спрямованих на усунення дисбалансу між можливостями жінок і чоловіків реалізовувати рівні права, надані їм Конституцією і законами України.

У процесі професійного спілкування поліцейським слід уникати мовного сексизму в тематиці та мовних засобах і звертати увагу на правильне вживання фемінітивів.

10. 3. Особливості спілкування з дітьми

Поліцейським, які спілкуються з дитиною, під час її опитування, допиту або інших процесуальній дій, вкрай важливо знати та враховувати психологічні особливості дітей різного віку, незалежно від їхнього процесуального статусу (дитина, яка загубилась; дитина, яка постраждала; дитина-свідок або дитина, яка вчинила правопорушення).

Загальні рекомендації щодо спілкування з дітьми та підлітками:

1) Дитина/підліток зазвичай є більш емоційним і менш контрольованим співрозмовником, ніж дорослий.

2) Дитина має яскраву уяву. Вона може щиро вірити в деякі речі, які насправді не відбувались. Дитина може забувати, плутатись у свідченнях.

3) Уникайте тиску, погроз у бік дитини.

4) Спілкування з дитиною краще проводити при наявності свідків.

5) Під час спілкування з підлітками протилежної статі, можливі статеві ігри, маніпуляції з боку підлітка. Уникайте контактів наодинці.

6) Проведення опитування неповнолітніх допускається тільки за участю батьків (одного з них), іншого законного представника або педагога. (ст. 33. Закону про Національну Поліцію).

7) Заборонено застосування фізичної сили, спеціальних засобів і вогнепальної зброї до малолітніх осіб, крім випадків учинення ними збройного чи групового нападу, учинення збройного опору поліцейському, що загрожує життю і здоров'ю інших осіб або поліцейських, якщо відбити такий напад або опір іншими способами і засобами неможливо. (ст. 43. Закону про Національну Поліцію).

Вікові групи дітей та їхні характеристики:

1. Немовля. До 3-х років.

1) Словниковий запас:

- 300 – 500 слів.
- Може розмовляти короткими реченнями.
- Мова складається зі слів, лепету, плачу, імітації слів дорослих.

2) Увага:

- тривалість уваги – 3–4 хвилини
- Увага мимовільна, запам'ятовує емоційно важливі деталі, може легко перемикатись з однієї теми на іншу.

3) Емоційний стан:

- Дуже емоційний, може лякатись, радіти, дивуватись та ін.
- Зазвичай лякається незнайомої людини.
- Лякається різких звуків, голосної мови, різких дій

4) Соціальні аспекти:

- Відчуває гостру потребу в знайомому дорослому.
- Привертає до себе увагу, реагує на похвалу.

5) Особливості взаємодії:

- Спілкування та опитування майже неможливі.
- Дитина не відрізняє минуле й свої фантазії з приводу минулого.
- Дитина майже не може спілкуватись.

6) Поради:

- Заборонено годувати немовля чи давати йому ліки (можливі алергічні реакції).
- Якщо дитина знайдена, а батьки безпорадні (у стані сп'яніння, загублені та ін.), необхідно викликати швидку допомогу.

2. Дошкільний вік (від 3 до 6 років).

1) Словниковий запас:

- 500 – 2000 слів.
- Може розмовляти простими або складними реченнями.
- Не розуміє абстракцій.
- Може слабо орієнтуватись у часі, просторі, числах.

2) Увага:

- тривалість уваги – 5–10 хвилини
- Увага мимовільна та довільна. Дитина може легко перемикатись з однієї теми на іншу, проте здатна і затримувати свою увагу на певних темах, особливо під контролем дорослого.

- Швидко забуває неважливі факти.

3) Емоційний стан:

- Емоційний стан – нестабільний, настрій може швидко змінюватись.

4) Соціальні аспекти:

- Привертає до себе увагу, реагує на похвалу.
- Може бути сором'язливим із незнайомцем.
- Легко піддається навіюванню, легко вірить інформації від дорослих.

5) Особливості взаємодії:

• Спілкування та опитування є ускладненими. Офіцер поліції може отримати тільки поверхневу інформацію.

• Опитування організовується у вигляді малювання, казок, інших «м'яких» методик.

• Для проведення опитування варто створити для дитини спокійну, безпечну атмосферу (кімнату з іграшками, власна кімната дитини, «зелена кімната»).

• Можна зробити дитині подарунок (повітряна кулька, дешева іграшка, наліпки, дозволити приміряти поліцейський кашкет).

Не треба пригощати солодощами або цукерками (можливі алергічні реакції, супротив дорослих).

6) Поради в спілкуванні:

• Вести бесіду на рівні очей. Сісти поруч із дитиною або напроти неї.

• Доброзичливий, товариський стиль розмови. Без сюсюкання.

• Зрозуміла для дитини мова. Можливе неформальне привітання «Привіт», називання своїм іменем, а не повним званням.

• Спроба говорити про цікаві для дитини теми, якщо не вдалось її розговорити (спитати, чим дитина цікавиться).

• Спілкування можна почати із цікавих тем (*Чи любиш мультики? Улюблений мультик? Улюблена іграшка?*). Таким чином, Ви можете визначити мовленнєвий рівень дитини.

7) Помилки під час спілкування:

• Використання тиску та погроз. Дитина може злякатись та «зануритись у себе».

- Ставити закриті запитання. На запитання: «Тебе тато образив?» дитина може дати позитивну відповідь, оскільки боїться дорослого. Краще ставити відкриті запитання.

8) Перелік можливих запитань (Приклад – дитина загубилась):

- Як тебе звати?
- Ти тут сам?
- Ти сюди сам прийшов?
- Де твоя мама чи тато?
- Ви домовлялись, що ти будеш її тут чекати?
- Де Ви домовлялись зустрітись?
- Як звати твою маму? Як вона виглядає?
- Де ви мешкаєте?
- Ти знаєш телефон мами? Тата? Друзів чи знайомих.

3. Шкільний вік (6 – 12 років).

1) Словниковий запас:

- Цілком достатній для вираження своєї думки, реконструкції подій.
- Може використовувати синоніми, описувати подробиці, пояснювати хід подій.

2) Увага та пам'ять:

- тривалість уваги – 10–15 хвилини.
- Увага мимовільна та довільна. Дитина може легко переключатись з однієї теми на іншу, проте здатна і затримувати свою увагу на певних темах, особливо під контролем дорослого.

- Може пам'ятати факти протягом довгого періоду.

3) Емоційний стан:

- Емоційний стан – нестабільний, настрої можуть змінюватись. Проте, загалом є набагато більш стабільним, ніж у дошкільному та підлітковому віці.
- Починає розуміти категорії «добре» і «погано», розвиваються моральні якості.

- У 9–10 років починає вільно виражати свої емоції, говорити швидше, ніж думати.

4) Соціальні аспекти:

- Поступово стає незалежним від дорослих.
- Формується особиста думка.
- Може брехати за власним бажанням, для захисту себе від негативних наслідків.

5) Особливості взаємодії:

- Дитина може надавати інформацію офіцеру поліції, розповідати про події, свідком яких вона стала.

- Поліцейський є авторитетом для дитини в цьому віці.
- Краще за все – спілкування на «рівних», при збереженні свого авторитету. Без надмірного «сюсюкання».

- Уникайте залякування, тиску на дитину.
- Спробуйте зацікавити дитину темою розмови, ведіть розмову в позитивному ключі.

- Якщо дитина відволікається на інші теми, можна дозволити їй порозмовляти на сторонні теми. Потім поверніть її увагу до важливих обставин.

4. Підліток (12 – 16 років).

1) Розумові здібності:

- Критичне мислення. Потребує фактів та аргументації.
- Може висловлювати незгоду з діями дорослих.
- Мислення та оцінки є контрастними, полярними (добре та погане, свої – чужі, правильне-неправильне).

- Підвищується здатність прогнозувати наслідки своїх дій.

2) Емоційний стан:

- Можливі різкі зміни емоційних станів, зокрема через гормональні зміни.

- Може бути запальним, дратівливим.

3) Соціальні аспекти:

• Відчуває потребу в приналежності до соціальної групи, найчастіше підліткової.

• Можливі конфлікти з батьками, дорослими, представниками влади під час спроби самоствердження.

- Цінує чесне, відверте ставлення.
- Вимагає поваги з боку дорослих.

4) Особливості взаємодії:

• Ставлення як до дорослого, повага, урахування думки підлітка.

• Обережно використовувати зауваження, повчальний, наказний тон.

(«Припини палити!», «Тут заборонене вживання нецензурної лексики»).

Необхідно надавати перевагу не наказовій формі, а пропозиції, проханню, домовленості. У такий спосіб можна отримати певну довіру підлітка.

• Для підлітка важливе збереження статусу у власній соціальній групі.

Це варто враховувати під час спілкування з підлітком.

• Комунікативні навички та словниковий запас підлітка можна порівняти до дорослих.

5. Група підлітків.

У діяльності офіцера поліції можуть виникнути необхідність спілкуватись із групою підлітків, які налаштовані недружньо щодо офіцера.

Загальні рекомендації:

➤ Доброзичливий, розуміючий тон спілкування, без батьківських, учительських інтонацій.

➤ Спілкування як з дорослим. *«Я вас розумію. Був такий самий, як ви. Я хочу, щоб ні у вас ні в мене не було проблем. Щоб ви собі не нашкодили».*

➤ Намагайтесь розділити групу. У деяких випадках легше спілкуватися з одним-двома підлітками, а не з усією групою одночасно. За наявності поліцейських, підлітки починають відчувати певний психологічний

тиск. Дівчата зазвичай є більш дисциплінованими, порядними, можуть краще йти на контакт.

➤ Можливо будувати комунікацію через лідера або особу, яка має найменшу стійкість до тиску (слабку ланку). В останньому випадку поліцейський може отримати результат, але таким чином він наражає підлітка на потенційну небезпеку. Він може стати об'єктом подальшої агресії з боку групи.

➤ Дізнайтесь імена, телефони, адреси проживання батьків всіх учасників подій, або принаймні одного з них. За дії підлітків несуть відповідальність їх батьки або опікуни (крім важких злочинів), тому можна апелювати до можливих проблем у батьків.

➤ Поліцейський повинен пояснювати свої дії підлітку, щоб той міг чітко розуміти наслідки своїх дій. *«Якщо ви будете продовжувати таку поведінку, я буду змушений...», «Ваші дії є порушенням громадського порядку, статті _____, і можуть призвести до таких наслідків...».*

10. 4. Особливості спілкування з літніми людьми й інвалідами

Специфіка роботи правоохоронця передбачає спілкування з людьми похилого віку та людьми, які мають різні фізичні вади, наприклад ваду слуху. У такій ситуації патрульний має діяти таким чином:

➤ вислухати прохання особи, не перебиваючи та не вставляючи недоречних зауважень;

➤ у жодному разі не допускати проявів знервованості, не вдаватися до крику;

➤ говорити чітко, виразно, простими та зрозумілими фразами;

➤ наприкінці розмови переконатися, що співрозмовник зрозумів те, що йому сказали;

➤ якщо в особи взагалі відсутній слух, то поліцейський має запропонувати їй написати своє звернення.

Загальні правила спілкування з людиною, яка має інвалідність:

➤ запитайте у неї, як їй буде зручніше з Вами спілкуватись;
➤ необхідно враховувати не лише її індивідуальні особливості, стан здоров'я, але також умови зовнішнього середовища;

➤ намагайтесь розмовляти зрозумілою їй мовою;
➤ зважаючи на індивідуальні особливості людини та умови, у яких вона перебуває під час розмови, використовуйте різні форми спілкування з нею: усне та письмове;

➤ уникайте вживання понять на кшталт «інвалід», «жертва», «неповноцінна» людина, «каліка», «хворий» тощо. Використовуйте нейтральні слова та вислови, як-от: «людина, яка перенесла...», «людина, яка має...»;


➤ під час розмови з людиною, яка має інвалідність, звертайтеся безпосередньо до неї, а не до супроводжуючого або сурдоперекладача, які присутні при розмові;

➤ будьте уважними, терплячими під час спілкування, поважайте співрозмовника;

➤ не варто нав'язувати свою допомогу, краще від самого початку дізнатись у людини якої саме допомоги вона потребує;

➤ фокусуйтеся не на інвалідності людини, а на її особистості, або на проблемі, яку Ви з нею обговорюєте;

➤ якщо це можливо, розташуйтеся так, щоб Ваше обличчя було на одному рівні з обличчям співрозмовника.

 *Пам'ятайте, що інвалідний візок – це частина недоторканого простору людини з інвалідністю, тому не опирайтесь на нього.*

Правила спілкування з людьми, які мають вади зору:

- спілкуючись із людиною, яка має вади зору, обов'язково назвіться самі й назвіть тих людей, які прийшли з Вами;
- коротко опишіть, де Ви перебуваєте (під час опису місця знаходження використовуйте фрази, які описують запах, слух, відстань);
- завжди звертайтеся прямо до людини з вадами зору, а не до її супровідника;
- якщо Ви читаєте для людини, яка погано бачить, спочатку розкажіть їй про те, що Ви збираєтеся читати. Не пропускайте інформацію, якщо Вас про це не попросять.

Правила спілкування з людьми, які мають вади слуху:

- Щоб привернути увагу людини, яка погано чує, назвіть її на ім'я, помахайте їй рукою або легенько похлопайте по плечах. Намагайтеся встановити з нею зоровий контакт, висловлюйте свою думку чітко і лаконічно;
- розмовляючи з людиною, яка має поганий слух, дивіться прямо на неї;
- говоріть рівно, не варто надмірно підкреслювати що-небудь;
- якщо Вас просять кількаразово повторити щось, спробуйте перефразувати сказане;
- не загороджуйте своє обличчя руками або якими-небудь предметами;
- не змінюйте тему розмови без попередження. Використовуйте фрази-містки, наприклад: *«Добре, тепер ми можемо обговорити...»*;
- якщо в усній взаємодії виникають труднощі, запитайте, чи не буде простіше спілкуватись письмово. Повідомлення мають бути простими й лаконічними;
- якщо Ви повідомляєте інформацію, яка містить число або адресу, напишіть її, щоб людина змогла їх точно зрозуміти.

Правила спілкування з людьми, які мають труднощі у спілкуванні:

- Якщо необхідно спілкуватись із людьми, які мають фізіологічні вади і яким важко говорити, то наберіться терпіння й переконайтесь у тому, що у Вас є достатньо часу, і тільки тоді починайте розмову;
- не перебивайте, починайте говорити лише тоді, коли переконаєтесь, що людина договорила;
- уважно вислухайте людину;
- не виправляйте людину і не закінчуйте думку за неї;
- не намагайтеся пришвидшити розмову;
- підтримуйте візуальний контакт зі співрозмовником;
- не робіть вигляд, що Ви зрозуміли співрозмовника, якщо насправді не зрозуміли, що Вам сказали.

Правила спілкування з людьми, які мають психічні розлади:

- не треба думати, що люди, які мають психічні розлади, обов'язково потребують додаткової допомоги та спеціального поводження;
- спілкуйтеся з людьми, які мають психічні розлади, як з особистостями. Не варто робити передчасних висновків на основі досвіду спілкування з іншими людьми з такою ж формою інвалідності;
- міфом є думка, що люди, які мають психічні розлади, більше за інших схильні до насильства.

Правила спілкування з людьми, які мають затримки розвитку:

- звертайтеся напряму до людини;
- якщо це необхідно, використовуйте ілюстрації та фотографії для з'ясування або отримання інформації;
- висловлюйтесь чітко і по справі;

➤ намагайтеся не використовувати кліше та ідіом, якщо Ви не впевнені, що людина їх знає та зможе зрозуміти.

10. 5. Види запитань, які використовують поліцейські у професійному спілкуванні

Види запитань	Характеристика запитання	Приклад
Відкрите запитання	Вимагає розгорнутої відповіді. Може починатися зі слів «що?», «де?», «коли?», «хто?» тощо	«Де Ви були 5-го вересня о 22:00 годині?» «Що Ви про це думаєте?»
Закрите запитання	Розраховане на відповідь «так» або «ні»	«Ви маєте власне помешкання?», «Ви бачили, що відбувалось?»
Нейтральне запитання	Запитання, що не стосується справи та її наслідків	«Ви, звісно, вчилися у школі?»
Дзеркальне запитання	Дозволяє виходити за межі смислового поля, що окреслено співрозмовником, звертатися до першооснови думки або переживання, неусвідомленої причини	Повторення із питальною інтонацією частини твердження, яке щойно було вимовлено співрозмовником. Інтонацією робиться акцент на необхідному слові
Естафетне запитання	Робить діалог більш динамічним. Це запитання випереджує висловлювання партнера, допомагаючи йому сказати більше	Уважно слухаючи партнера, швидко схоплюємо його репліку і провокуємо його сказати

		ще більше, сказати по-іншому
Фокусує запитання	Примушує співрозмовника замислитися щодо наслідків певних дій або рішень	<i>«Як Ви гадаєте, що буде, якщо...?», «Чого Ви хочете добитися, коли...?»</i>
Запитання, що заповнює мовчання	Заповнення паузи або спрямування розмови в іншому напрямку	<i>«Якщо б Ви були на моєму місці, як би Ви поводитись?»</i>
Уточнювальне запитання	Спрямоване на уточнення раніше висловленої інформації	<i>«Декілька хвилин тому Ви казали, що.... Як це співвідноситься з Вашими останніми словами?»</i>
Маніпулятивне запитання	Запитання, що у завуальованій формі має маніпулятивний вплив на людину	Наприклад, запитання типу «вибір без вибору» (<i>«Ви будете підписувати протокол чи ...?»</i>).
Риторичне запитання	Запитання, яке не потребує відповіді	Ставиться емоційно, з акцентом на необхідному словосполученні
Альтернативне запитання	Дозволяють співрозмовнику обрати один із запропонованих варіантів	Надає співрозмовнику право вибору із запропонованих вами варіантів: <i>«Ви хотіли б сплатити на місці чи через банк?»</i> Перевіряє окремий факт: <i>«Ви бачили одного чи двох нападників?»</i>

10. 6. Профілактичні бесіди

Одним із засобів попередження кримінальних правопорушень є профілактична бесіда. Це бесіда співробітника правоохоронного органу з

особою, яка вчинила правопорушення та від якої можна очікувати вчинення правопорушень у майбутньому.

Під час профілактичної бесіди особі, щодо якої застосовуються заходи індивідуальної профілактики правопорушень, надаються роз'яснення щодо її моральної та правової відповідальності перед суспільством, державою, соціальних і правових наслідків продовження антигромадської поведінки. Метою профілактичної бесіди є зміна способу життя правопорушника, виправлення його поведінки, формування в профілактованої особи бажання свідомо, на основі розуміння суспільної небезпечності протиправної поведінки та її морального осуду відмовитися від антисоціальних установок, а також переконаності в необхідності прикладати зусилля для позбавлення від згубних звичок й аморальних потреб.

Ця бесіда потребує ретельної попередньої підготовки, зокрема складання плану, визначення структури та основного змісту. Передусім необхідно скласти перелік запитань, що підлягають з'ясуванню та обговоренню, особливу увагу слід звернути на статево-вікові особливості особи, її життєвий та кримінальний досвід, освіти, сімейний стан, характер вчиненого правопорушення, ступінь морально-психологічної занедбаності, а також суспільної небезпечності правопорушника.

Профілактичні бесіди, як правило, мають стабільну структуру, вони складаються зі вступної, основної та заключної частин.

Вступна частина грає дуже важливу роль у розвитку бесіди, її основна мета – встановити контакт (належну психологічну обстановку через зоровий контакт, внутрішній позитивний настрій) та зазначити, про що буде йти мова під час профілактичної бесіди.

До наступного етапу бесіди можна переходити тільки після встановлення психологічного контакту. Для основної частини бесіди характерною є наявність: 1) загальних відкритих запитань за темою бесіди; 2) вільних висловлювань людини, викладення нею своїх думок. Це дозволяє співробітнику правоохоронного органу накопичити певну фактичну

інформацію щодо особистості, її психологічних якостей, та обставин, які досліджуються. Цей етап бесіди є найбільш складним, оскільки тут все залежить від вміння співробітника ставити запитання, слухати відповіді, спостерігати за поведінкою особи.

Зміст профілактичної бесіди визначається, виходячи з правового становища профілактованої особи, оцінки її протиправної поведінки або можливості її виникнення. Профілактичну бесіду не можна зводити до загальних гасел з абстрактними побажаннями, вона повинна бути конкретною за змістом і цілеспрямованістю, спиратися на безперечні факти та аргументи.

Зміст профілактичної бесіди правового характеру залежно від того, з ким вона проводиться – з кривдником або жертвою, з дорослою людиною або з дитиною, – буде відрізнятися. Наприклад, під час профілактичної бесіди з кривдником можна розглянути питання щодо можливих наслідків протиправної поведінки винної особи, про адміністративну, кримінальну та цивільно-правову відповідальність; під час бесіди з жертвою можна пояснити її положення законодавства про насильство в сім'ї, назвати установи та організації, де вона може отримати допомогу, розповісти про способи самозахисту та безпечної поведінки.

На відміну від усного опитування, де основним, центральним елементом є запитання, бесіда – це процес спілкування, діалог, тому співробітнику правоохоронного органу, який проводить профілактичну бесіду, потрібно знаходити підстави або створювати умови для втягнення профілактованої особи в розмову. Якщо слухач виявить хоч незначну долю участі в обговоренні проблем, це буде означати, що він готовий до подальших змін.

Перехід до завершальної частини профілактичної бесіди можливий тільки після успішного та достатньо повного проведення основного етапу. Як правило, змістом заключної частини є послаблення напруги, яка може виникати під час бесіди; вираження подяки за бесіду. Якщо бесіда передбачає продовження, то її завершення повинно зберегти у профілактованої особи готовність до подальшої сумісної роботи.

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

Завдання 1.

Патрулюючи в парку, Ви побачили дитину п'яти років без дорослих, яка розгублено дивиться навколо. Які Ваші дії? З чого Ви будете починати розмову з дитиною? Що маєте дізнатися про неї? Якщо вона загубилась, то як будете пояснювати їй, що треба пройти з Вами у найближчий відділ поліції? Змодельуйте ситуацію.

Завдання 2.

Напишіть діалоги (полілоги) на теми: «Спілкування з порушниками громадського порядку», «Спілкування зі свідками пограбування дівчини 19-ти років у парку», використовуючи відкриті, закриті, навідні й уточнювальні запитання.

Завдання 3.

Змодельуйте ситуацію: Вам повідомили, що на вулиці Сумській, біля ювелірної крамниці, о 14:20, зловмисники відібрали у дівчини телефон і втекли.

Ви негайно прибули на місце злочину й побачили там дівчину, яка плаче, і поряд із нею двох жінок і двох чоловіків, які стали свідками події.

Із чого Ви будете починати спілкування з дівчиною та свідками? Які запитання будете ставити? Які особливості гендерного спілкування будете враховувати під час бесіди з жінками? Про які особливості варто пам'ятати, спілкуючись із чоловіками?

Завдання 4.

Ви дільничний офіцер поліції. Вам о 18:25 год. зателефонували мешканці багатоквартирного будинку й поскаржились на те, що підлітки віком 14 –

16 років, які розташувались на дитячому майданчику біля будинку, порушують громадський порядок: голосно спілкуються, уживаючи ненормативну лексику, й розпивають алкогольні напої.

Опишіть Ваші дії і заходи, яких Ви збираєтесь вживати. Що Ви будете говорити підліткам? Які правила варто пам'ятати щодо особливостей спілкування з підлітками й групою підлітків? Чи будете Ви проводити профілактичну бесіду? Якщо так, то з якою метою?

Завдання 5.

Ви патрулюєте у міському парку. Біля пам'ятника Т. Г. Шевченку до Вас підходить людина, яка має ваду зору, і просить пояснити їй, як пройти до Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна.

Яким чином Ви будете спілкуватись із людиною з вадою зору? Які правила спілкування будете застосовувати?

Завдання 6. *Серед перелічених нижче особливостей спілкування знайдіть ті, що притаманні чоловікам, і ті, що властиві жінкам.*

Отримувати інформацію, наводити велику кількість деталей, просити допомоги, дати пораду, озвучувати остаточне рішення проблеми, чекати на емоційну підтримку, промовляти свої думки вголос, бажання залишити за собою останнє слово, говорити найголовніше в перших фразах, говорити і водночас робити декілька справ, намагатися постійно перебувати співрозмовника з метою дати йому пораду, говорити натяками, вміти добре розшифровувати невербальні сигнали, лаконічно викладати думки, часто використовувати прикметники та порівняння, використовувати слова в їхньому буквальному значенні, швидко переходити від однієї думки до іншої.

Завдання 7.

Вправа на перевірку пам'яті та уважність до деталей (вміння згадати подробиці повідомлень).

Прочитайте текст, а потім спробуйте самостійно (не заглядаючи у текст) відповісти на запитання.

Оселився я в готелі. Це досить великий будинок, розподілений поверхами, коридорами, стінами й дверима на окремі кімнати. Будинок стоїть на розі людної вулиці і прекрасно резонує звуки. Зразу вам неприємно, ви зачинаєте все, що можна зачинити, але звуки залишаються в кімнаті, як меблі, і ви volens-polens звикаєте до них. Вони створюють навіть деяку Gemütlichkeit. В наші теперішні часи таких готелів немає. Їх позачиняли, пам'ятаєте, після славетного виступу доктора Боя в палаті депутатів. Він довів, що готелі дають травми в мозкових центрах людини, і через ці травми зростають такі контингенти злочинців, як батьковбивці, руйначі родинних основ, песимісти й істерики.

Коли ви хочете хоч приблизно уявити собі готель, – ви свою тиху санаторію, де ви спочиваєте два місяці на рік, перенесіть на ріг Центрального Кільця й одного з Радіусів. Там літають і грюкочуть під вікнами потяги.

Ви виходите з будинку і переходите вулицю. Коли ви живете на одному з Радіусів, ви потрапите на широкий бульвар, що йде серединою Радіуса. Коли ви живете на одному з Кілець – ви знову ж таки опинитесь на бульварі – ширшому й затишнішому. А нам, щоб побачити дерево, доводилось трамваєм їхати далеко за місто. Щоб понюхати квітку – треба було виростити її в кімнаті. Довгі вулиці розрослися в ширину – ними прийшов до міста степ і зустрівся з морем.

(Ю. Яновський «Майстер Корабля»)

Запитання:

1. Де стоїть готель?
2. Чому стає неприємно в будинку?
3. Після чого позачиняли готелі?
4. Де виступав доктор Бой?
5. Після чого починають зростати контингенти злочинців, таких як батьковбивці, руйначі родинних основ, песимісти й істерики?
6. Як потрапити на широкий бульвар, що йде серединою Радіуса?
7. Для чого треба їхати трамваєм далеко за місто?

Завдання 8.

О 23:35 до дільничного офіцера поліції зателефонували мешканці будинку № 45, який розташований на вул. Вишневій, і повідомили, що у квартирі №1 8 громадянин П. розпиває спиртні напої з громадянином Д., водночас голосно розмовляючи та слухаючи музику, чим заважають своїм сусідам. Які Ваші дії? Чи будете Ви проводити профілактичну бесіду? Якщо так, то коли? Укладіть текст профілактичної бесіди.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ № 10

1. Яка з перелічених комунікативних особливостей НЕ притаманна чоловікам:

- А) загальний негативний настрій комуніканта,
- Б) авторитарний стиль спілкування;
- В) зосередження на своїх власних проблемах;
- Г) небажання враховувати інтереси співрозмовників;
- Д) мова рясніє формами ввічливості.

2. Яка з перелічених комунікативних особливостей НЕ притаманна жінкам:

- А) часто формулюють твердження у формі запитань;
- Б) стиль спілкування зорієнтований на систему домінування;
- В) незгоду частіше виражають мовчанням;
- Г) здатні вислухати все до кінця і тільки потім висловити свою точку;
- Д) репрезентують демократичний стиль спілкування.

3. До ознак високого рівня гендерної культури НЕ належить:

- А) гендерно-чутлива самосвідомість;
- Б) гендерноорієнтований світогляд;
- В) відсутність паритетних цінностей;
- Г) гендерна справедливість;
- Д) гендерна компетентність.

4. Яка з перелічених вікових характеристик немовляти є хибною:

- А) може розмовляти короткими реченнями;
- Б) має словниковий запас 1000 – 1500 слів
- В) може легко перемикається з однієї теми на іншу;

- Г) тривалість уваги – 3 – 4 хвилини;
- Д) лякається різких звуків, голосної мови, різких дій.

5. Яка з перелічених порад щодо спілкування з дитиною (від 3 до 6 років) є хибною:

- А) вести бесіду на рівні очей;
- Б) використовувати доброзичливий, товариський стиль розмови;
- В) спроба говорити про цікаві для дитини теми;
- Г) говорити зрозумілою для дитини мовою;
- Д) задавати закриті запитання.

6. Яку з перелічених порад НЕ варто використовувати у взаємодії з підлітками:

- А) ставитись як до дорослого, поважати, урахувати думки підлітка;
- Б) обережно використовувати зауваження, повчальний тон;
- В) використовувати форму пропозиції, прохання, домовленості;
- Г) надавати перевагу наказовій формі;
- Д) говорити стримано і переконливо.

7. До загальних правил спілкування з людиною, яка має інвалідність, НЕ належить:

- А) спілкування зрозумілою мовою;
- Б) використання різних форм спілкування: усного та письмового;
- В) бути уважними, терплячими під час спілкування;
- Г) не нав'язувати свою допомогу;
- Д) під час розмови з людиною, яка має інвалідність, звертатись до супроводжуючого або сурдоперекладача, які присутні.

8. Відкритим запитанням є:

- А) Ви вживали алкогольні напої?
- Б) Що Ви пам'ятаєте про події 10 вересня 2019 року?
- В) Ви будете приймати рішення чи ні?
- Г) Як Ви гадаєте, що буде, якщо Вас заарештують?
- Д) Ви будете свідчити в суді?

9. Фокусуючим запитанням є:

- А) Що Ви будете робити, коли отримаєте диплом?
- Б) Ви добре знаєте Конституцію України?
- В) Чому Ви не хочете викликати свого адвоката?

Г) Яким транспортом Ви збираєтесь їхати додому?

Д) З якою швидкістю Ви їхали?

10. Метою профілактичної бесіди є:

А) зміна способу життя правопорушника;

Б) виправлення поведінки правопорушника;

В) відмова від антисоціальних установок правопорушником;

Г) переконання правопорушника в необхідності прикладати зусилля для позбавлення від згубних звичок й аморальних потреб;

Д) всі відповіді правильні.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. Дайте визначення поняттю «гендер».
2. Перелічіть комунікативні особливості чоловіків і жінок.
3. У чому полягає високий рівень гендерної культури поліцейського.
4. Перелічіть особливості спілкування з немовлям до 3-х років.
5. Перелічіть особливості спілкування з дітьми дошкільного віку (від 3 до 6 років).
6. Перелічіть особливості спілкування з дітьми шкільного віку (6 – 12 років).
7. Перелічіть особливості спілкування з підлітками (12 – 16 років).
8. Схарактеризуйте особливості спілкування з групою підлітків.
9. Схарактеризуйте особливості спілкування з людьми, які мають інвалідність.
10. Які види запитань використовують поліцейські у професійному спілкуванні?
11. З якою метою проводиться профілактична бесіда?
12. Чим профілактична бесіда відрізняється від опитування?

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Блага А. Б. Насильство в сім'ї (кримінологічний аналіз і запобігання. Харків: ФО-П Макаренко, 2014. 360 с.
2. Говорун Т. В. Гендерна психологія: навч. посіб. К.: Вид. центр «Академія», 2004. 304 с.

3. Горошко Е. И. Гендерные особенности электронной коммуникации в Интернете. Право і безпека. Х., ХНУВС, 2005. № 4/6. С. 189 – 192.

4. Ефективна комунікація. URL: <https://ppt-online.org/150553> (дата звернення 24.04.2021).

5. Клещова О. Є. Мовлення чоловіків і жінок у соціолінгвістичному аспекті. Лінгвістика: зб. наук. Праць ЛНУ ім. Тараса Шевченка. № 3 (24). Ч. 2. Луганськ, 2011. С. 232.

6. Маслова Ю. П. Чоловічі та жіночі особливості мовленнєвої діяльності у сучасному дискурсі (на прикладі друкованих ЗМІ). [Українське мовознавство: Міжвідомчий науковий збірник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка]. К., 2010. С. 176 – 179.

7. Осіпова Т. Ф. Гендерний аспект комунікативної поведінки людини: параметри вербальної і невербальної комунікації. URL: <http://irbis-nbuv.gov.ua> > irbis_nbuv > cgiirbis_64 (дата звернення 22.04.2021).

8. Поради щодо спілкування з людьми, які мають інвалідність. URL: <https://www.dcz.gov.ua/publikaciya/porady-shchodo-spilkuvannya-z-lyudmy-yaki-mayut-invalidnist> (дата звернення 03.05.2021).

9. СПІЛКУВАННЯ – Факультет української філології. URL: <http://ff.udpu.org.ua> > 2.-SPILKUVANNYA.pd (дата звернення 22.04.2021).

10. Ставицька Л. О. Мова і стать [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://krytyka.kiev.ua/articles/s9_6_2003.

КУЛЬТУРА МОВИ В ІНТЕРНЕТ-КОМУНІКАЦІЇ

Із розвитком інформаційних технологій інтернет-спілкування стало невід'ємною складовою нашого життя. Ним послуговуються не лише комп'ютерні фахівці, а й звичайні користувачі, адже глобальна мережа є багатофункційним комунікативним середовищем. Правила мовленнєвої поведінки регулюють усі сфери життя сучасної людини, відтак виникла потреба створення певного етикету й для соціальних мереж.

Кожен зі способів розвитку комунікації (усна форма, писемність, друкована комунікація, мультимедія) має вплив на мову, мислення, мовлення, діяльність і культуру цивілізації загалом. Поява нових засобів комунікації розширює можливості спілкування в соціумі, але не скасовує і попередні форми. Основними засобами комунікації лишаються усне та письмове мовлення, але змінюється застосування засобів мови. Як зазначає А. Мірошніченко, інтернет спричинив появу нової форми писемного мовлення – *інтернетної новомови*, що має ознаки усного інтерактиву. Письмове мовлення в інтернет-формах набуло рис усного мовлення – діалогічність, можливість моментального обміну репліками. Ще одна його особливість – принципова відсутність редакторської правки (як в усному мовленні): репліки в інтернет-діалозі одразу адресуються аудиторії.

Потреба в прискоренні письмового мовлення призводить до появи економії – скорочень (вельми різноманітним і подекуди зрозумілим лише контекстуально) і часто нехтування правилами письмового синтаксису та пунктуації. У поєднанні з невисокою грамотністю співрозмовників інтерактивні тексти часто гнітюче вражають. Тим важливіше стає використання в інтернеті правильної літературної мови, що є маркером соціального статусу людини.

Інтернет кардинально вплинув на логіку, структуру мови, мовні засоби і привів до появи та поширення феномена гіпертексту. Будь-яке слово тексту може бути посиланням на зовсім іншу тематичну лінію. Клікнувши на це слово, можна обірвати, не дочитавши, цей текст і почати читати наступний. Гіпертекст чимось схожий на потік свідомості – випадкові асоціації (гіперпосилання) перемикають із поточної теми на нову.

Комунікативний арсенал людини оновлюється швидше, оскільки інформаційні потоки, що передаються за допомогою телебачення та інтернету, величезні. Тепер не потрібно комунікантові бути присутнім безпосередньо, спілкування є масовим – у ньому водночас можуть брати участь мільйони отримувачів повідомлення. Комп'ютерна комунікація розширюється, формується нова комунікаційна культура. Розвиваються всі способи сприйняття інформації: акустичний, візуальний і текстовий. Прикладом нової комп'ютерної комунікації є соціальні мережі, які зараз розглядаються як реальні взаємодії людей в суспільстві.

Соціальна мережа – це один із типів відносин людей один з одним, які пов'язані лише особистими уподобаннями, без формальної необхідності та посадових обов'язків. Завдяки мережевій комунікації суттєво розширилася як міжособистісна, так і соціально значуща комунікація: електронне листування; наукові, політичні, тематичні телеконференції та форуми; дистанційне навчання; інтерактивні бесіди (чат); гостьові книги та ін. Спілкування в соціальних мережах, розвиваючи комунікативні функції учасників, має свою специфіку: опосередкованість спілкування; міжнародність мережі та доступ до неї масового користувача; обмеженість сенсорного сприйняття співрозмовника; стислість і жаргонні вирази думок; легкість поводження з інформацією в мережі, можливість її зміни. У мережових групах формується історія обміну інформацією, з'являються й особисті відносини між учасниками.

Найчастіше спілкування ведеться від імені віртуального персонажа, що не має явно вираженої статі, віку та соціального статусу, водночас один

реальний користувач мережі може виступати під різними іменами (ніками). Людина може привласнювати собі право говорити від групи людей, використовуючи узагальнення: «народ», «людина», «діти» тощо.

11. 1. Нормативна та девіантна комунікація

Інтернет у наш час демонструє весь спектр сучасної української мови: лексичні, морфологічні, синтаксичні та стилістичні ресурси у всій динаміці її живого розвитку, з усіма актуальними формуваннями, концепціями й властивостями сьогодення в найрізноманітніших мовних утіленнях, оскільки щодня аудиторія мережі «Інтернет» множить та урізноманітнюється.

Водночас віртуальний світ є своєрідним каталізатором, що надає особливої гостроти віртуального контенту та прискорює ті мовні та позамовні процеси, які відбуваються в українській спільноті. Досить виразно це виявляється в повсякденній неформальній інтернет-комунікації, оскільки тексти, які формуються в процесі такого спілкування, що має публічний характер, концентрують у собі цікаві та подекуди безпрецедентні особливості.

У центрі інтернет-комунікації перебуває персону, що є суб'єктом мовної дії, віртуального контактування та штучної реальності. Комунікантові необхідно створити дохідливий і зрозумілий напис, логічний, із послідовним викладом матеріалу, інформаційно та стилістично точним змістом, що надасть змогу реципієнту встановити його смисл і подолати ймовірні труднощі, що з'являються при переданні інформації. Кожна мовленнєва ситуація в інтернет-просторі зобов'язує учасника комунікації розумітися на «комп'ютерно-мережевому» кодуванні інформації, щоб реалізуватися в спілкуванні, незалежно від мовних тактик і стратегій, що цілком наявні в інтернеті. Уникнути різноманітних комунікаційних бар'єрів у віртуальному світі, що традиційно постають під час живого спілкування (зовнішність, вік, соціальний статус), можна за допомогою нікнейма, який стає інтернет-представником реальної людини. Такий формат спілкування, щоправда, має

і зворотний бік: щорічно зростають різновиди радикальних дій, як-от: релігійна чи національна ворожість, приниження національної самоповаги, популяризація відособленості, вищості або посередності громадян за їхнім ставленням до мовної, національної або соціальної спільноти, привселюдні гасла до вчинення вищеназваних дій. Тому сьогодні вкрай важливим є концентрування уваги на формуванні та функціонуванні інтернет-тексту, що поширюється на масову аудиторію, створюючи стійке й водночас лояльне суспільство. Проблема девіантної комунікації є однією з ключових у сучасному мовознавстві, психології, соціології, правознавстві, педагогіці, політології.

У науковому вимірі поняття «девіація» не має єдиного трактування, оскільки з'явилося воно відносно нещодавно й зараз перебуває на стадії розвитку. Подекуди терміни «девіація», «девіантність», «девіантна поведінка», «девіантна комунікація» у наукових розвідках є синонімічними.

Девіантною поведінкою стає тоді, коли особа порушує соціально-нормативні вимоги, обирає ненормативний формат поведінки в певній ситуації, що призводить до порушень у взаємодії людини та спільноти. Основою девіантних тенденцій здебільшого є зіткнення інтересів, цінностей, розбіжність у запитах, викривлення способів їх реалізації, хибні виховання, життєві негаразди та недоліки.

Питання девіації в сучасних дослідженнях спричинюється переважно розбіжностями між нормативними вимогами та життєвими запитами персони, а також дисонансом життєвих потреб і необхідностей особи, що зумовлено суперечливістю розвитку громади, а саме незлагодженістю рівноваги та мобільності людства як системи. Дехто з науковців убачає основну причину всіх суспільних похибок у соціальній нерівності, що генерує протиріччя між запитами та нерівними шляхами їхнього розв'язання, приналежністю людини до соціальної групи та набуттям соціального статусу цією особою.

У правовому форматі дослідники займаються питанням класифікації психічних девіацій засуджених, визначаючи на основі різних критеріїв види

психічних девіацій правопорушників, що надає можливість упередити поведінку таких осіб і передбачити заходи профілактики правопорушень. Правознавці А. Кулаков і В. Михайлов особливу увагу приділяють залученню до праці засуджених із психічними девіацій, виділяючи організаційно-правові проблеми залучення зазначеної категорії осіб до роботи. Дослідниця Н. Мартинюк називає девіантна правосвідомість варіантом традиційної позитивної правосвідомості, прогресивно адаптованої компетенції суб'єктів права ідейно застосовувати в правовідносинах гетерогенно-правові (неоднорідні) дублікати, спорідненості предметів правового регулювання, які дійсно відображені як у правознавчій галузі, так і поза нею. Предметом дослідження наукових розвідок Ю. Грачова стають нові технології, які можуть бути застосовані для заподіяння шкоди суспільним відносинам, які охороняються кримінальним законом. Визначають механізм порушення суспільного ладу через застосування нових технологій, пропонуючи адекватні кримінально-правові заходи щодо запобігання девіацій у віртуальній реальності.

Комунікативна девіація поширюється на висловлення, що мають відхилення від нормативної діяльності системи мови. Мовні девіації в наукових дослідженнях позначаються різними термінами: комунікаційні девіації, мовні (мовленнєві) девіації, шум комунікативний, перепони в спілкуванні, комунікативна анормативність. Мовознавець Ф. Бацевич цим терміном консолідує мовні неточності, похибки, аномалії, огріхи, неправильності тощо. Як зауважує О. Селіванова, девіантна комунікація спричинена низьким рівнем знань соціально-культурних норм мови, невмінням правильно застосовувати мовні одиниці у відповідних сферах спілкування, а також низьким ступенем сформованості комунікативної компетенції. Групує мовні девіації тематично на фонетичні, лексичні, морфологічні, синтаксичні, стилістичні тощо. Дослідники Б. Городецький, І. Кобозєва, І. Сабурова визначають девіантну комунікацію як дефект

спілкування, під час якого певні складові мовленнєвого процесу не виконують своє завдання.

11. 2. Правила нетикету

Всесвітня мережа «Інтернет», охоплюючи майже всі цивілізовані куточки нашої планети, є потужним засобом міжкультурної комунікації, яка сприяє зближенню народів і зростанню їхньої як національної, так і міжнаціональної самосвідомості.

Інтернет – це глобальна комп'ютерна мережа, яка на сьогодні охоплює практично весь світ. Спілкування за допомогою інтернету важливе для тих людей, кому не вистачає спілкування в реальному житті. Такі люди використовують мережу Інтернет, як альтернативу своєму безпосередньому (реальному) оточенню.



Мережевий етикет (нетикет) – це система правил спілкування, поведінки у всесвітній мережі «Інтернет». Вигаданий він для того, щоб користувачам було комфортно та легко спілкуватися між собою. Правила не мають спеціальний характер, але вони роблять мережеві

комунікації більш зручними для користувачів.

Поняття «нетикет» з'явилося в середині 80-х років ХХ століття й поєднує в собі 2 слова: «мережа» (англ. «net») й «етикет» (франц. «etiquette»). Інколи його ще називають «мережевий етикет» або «інтернет-етикет». Він створений для того, щоб усім (і досвідченим користувачам, і новачкам) було однаково комфортно спілкуватися в Інтернет-просторі. Дотримуватися нетикету вкрай необхідно, адже мережа – це громадське місце. Тому не можна робити ті речі, які не заохочуються в будь-якому цивілізованому суспільстві.

Положення нетикету розділяють на три основні категорії:

- психологічні, емоційні (використання звертань: «*Ти*», «*Ви*», смайликів, підтримка або ігнорування новачків тощо);
- адміністративні (правила заголовків тем, правила цитування, допустимість реклами, флейму, потреба дотримуватися тематики товариства);
- технічні (використання певної довжини рядків, обмеження на розмір листів, їхні підписи, дозволеність написання у верхньому регістрі, допустимість форматування, виділення курсивом, кольором тощо).

Процес становлення нетикету ще триває, однак основні його правила вже можна виділити:

- Пам'ятайте, що ви спілкуєтесь із людиною. Користувачі інтернету досить часто забувають, що за текстовим повідомленням на екрані стоїть жива людина. Тому уникайте *тролінгу*, не провокуйте конфліктних ситуацій, а перед тим, як написати щось образливе, подумайте, чи змогли б ви сказати це віч-на-віч.
- Дотримуйтеся тих самих правил поведінки, що й у реальному житті. Віртуальне спілкування часто дає людям відчуття анонімності, яке асоціюється з безкарністю. У зв'язку із цим користувачі мережі починають дозволяти собі більше, ніж у звичайному житті. Залишайтеся коректними, толерантними та пам'ятайте, що інтернетом користуються й діти.

➤ Цінуйте індивідуальність. Технічні засоби дають змогу швидко копіювати тексти та зображення. Проте віртуальна комунікація не повинна стати фальшивою. Не використовуйте автоматичне розсилання привітань, краще напишіть кілька своїх щирих слів. Не забувайте про персональні звертання.

➤ Будьте грамотною людиною та дбайте про свій імідж. Враження про людину в Інтернеті складається з її висловлювань. Пишіть грамотно та логічно, слідкуйте за правдивістю фактів, які ви наводите. У жодному разі не можна використовувати ненормативну лексику, нехтувати розділовими знаками, зловживати скороченнями та аббревіатурами.

➤ Будьте ввічливими. Привітатися, подякувати, попроситися зі співрозмовником потрібно навіть у найкоротшій переписці. Коли йдеться про офіційне листування, якщо ви ще не готові відповісти по суті справи, то повідомте респондента про отримання листа. Адресант знатиме, що його лист не потрапив у спам і спокійно чекатиме відповіді.

➤ Будьте гнучкі в стилі та форматі спілкування. Зважайте на те, з ким, у який час і з якою метою ви спілкуєтесь. Те, що допустимо в одній групі, можуть вважати за образу та зневагу в іншій.

➤ Будьте обережні з невербальними засобами спілкування. Поширюючи емотикони, малюночки, світлини й гіфки, будьте обережні. Подумайте, чи доречно це саме в такому форматі спілкування й чи правильно зрозуміють їх ваші співрозмовники.

➤ Поважайте приватність. Оприлюднення повідомлень, особистих світлин та іншої інформації, яку ваш співрозмовник надсилав у приватному листуванні, є неприйнятним.

➤ Не втручайтесь у конфлікти й не провокуйте їх. Доволі часто на просторах Інтернету виникають конфліктні ситуації. Зазвичай основна мета таких суперечок – викликати реакцію у користувачів. Глобальна мережа не забороняє флейми, але ними не можна зловживати. Нетикет не заохочує дій, які провокують справжні інформаційні війни.

➤ Не будьте надміру критичними. Некоректних і нав'язливих настанов ніхто не любить. Навіть доброзичливими порадами не варто зловживати. Якщо ж ви все-таки звертаєте увагу користувача на його помилку, робіть це тактовно й неопублічно.

➤ Пам'ятайте про безпеку. Намагайтесь без зайвої потреби не вказувати приватну інформацію на своїх сторінках, перевіряйте безпечність сайтів.

➤ Допмагайте іншим там, де ви це можете зробити. Якщо ви є компетентними у певній сфері й можете дати відповідь на поставлене в мережі запитання – відповідайте. Обмінюйтесь інформацією, оскільки сам Інтернет розвинувся завдяки бажанню людей ділитися нею.

➤ Пам'ятайте про авторське право. Не видавайте роботи, завантажені з Інтернету, за свої – це не лише не чесно, але й не законно. Також не варто поширювати захищені авторським правом матеріали, адже це прирівнюється до крадіжки.

➤ Не майте ілюзій і поважайте віртуальний простір інших. Отже, дотримання основних правил нетикету уможливорює коректну та безпечну Інтернет-комунікацію.

Правила нетикету у соціальних мережах



Зараз більшість користувачів Інтернету спілкуються не на форумах, а у соцмережах. Для вирішення особистих питань використовуйте тільки *месенджер* – не варто з'ясовувати стосунки або домовлятися щодо якоїсь важливої справи в коментарях, а також не потрібно публікувати нічого на стіні у іншого користувача без попереднього дозволу.

Не відволікати малознайомих людей потоком повідомлень. Багатьох дратує спілкування в стилі «йду і пишу на ходу». У розмові з друзями так зазвичай і відбувається, але якщо ви хочете звернутися з будь-яким проханням до незнайомої людини, то краще не складайте його на ходу, а сформулюйте заздалегідь і напишіть повноцінний текст.

Ніколи *не додавайте людей у групи без їхньої згоди* – це дратує абсолютно всіх. Хорошим тоном буде написати пост про цю групу, де ви поясните, що це за спільнота, чому ви її створили (підписалися на неї) і що в ній публікують або збираються публікувати.

Запитуйте дозволу, перед тим як позначити людину на фотографії, а також не викладайте у соцмережі те, що може вважатися компроматом. Не варто також відзначати друзів на вітальних листівках.

Не варто телефонувати *відеодзвінком* без попередження, спочатку потрібно запитати в чаті – чи зручно людині говорити.

Не поширюйте інформацію помилкового або спамного характеру. Також багатьох дратують жалісливі пости про бездомних кошенят і так звані листи щастя. Якщо будете ними зловживати, від вас досить скоро відпишуться.



Важливу роль у сучасному інтернет-спілкуванні відіграють смайли– дають зрозуміти емоції співрозмовника незалежно від тексту. Безперечно, Ви не будете використовувати емодзі (як ще називають смайли) або стікери в діловому листуванні, проте в листуванні з друзями це можна і потрібно робити. Є навіть такий жарт, що людина, яка пише без смайликів, викликає підозри. Але є й інша крайність – надлишок смайликів. Зустрічаються такі пости, де замість половини слів використовуються піктограми. Можливо, комусь це здається смішним, але значення смайликів в тому, щоб трохи розбавити текст (на 10 % максимум), а не перетягувати всю увагу на себе.

Здебільшого *текст в інтернеті* – це ваша основна самопрезентація. Уміння писати грамотно, логічно будувати речення, сама манера письма – усе це може залучити або відштовхнути читачів, розповівши багато про те, хто ви є насправді.

Якщо ви спілкуєтеся з близькими друзями, то граматики, орфографія і лексика стають не настільки важливі – куди важливіше швидко донести інформацію. Проблема в тому, що багато хто вважає подібне ігнорування

розділових знаків, великих літер і навіть банальних правил ввічливості нормою нетикету. Це можна проілюструвати таким прикладом: часто в інтернет-магазинах у соцмережах під фото з товаром людина пише «Ціна?», «Скільки?» замість того, щоб звернутися більш чемно та розгорнуто. З іншого боку, продавець, який не вказує ціни під фотографією товару, теж не відрізняється уважністю до своїх клієнтів. Грамотними потрібно бути завжди, тому що повідомлення без граматичних помилок справляють, безумовно, позитивне враження на співрозмовника.

Найгострішою проблемою спілкування з погляду нетикету залишається **багатство, різноманітність, чистота і правильність** мовлення. В останні десятиліття у віртуальному спілкуванні набув поширення комп'ютерний сленг на зразок *Андрюха* (андроїд); *бздун* (користувач BSD); *думати* (грати в гру Doom); *лічка* (особисте звернення); *мавна, равлик, собака, завиванець, вушко* (символ @); *поюзаний* (той, що був у використанні); *IMХО* (аббревіатура англ. *in my humble opinion* – на мою скромну думку, я вважаю...); *холівар* (гостра суперечка, як от який веб-оглядач чи операційна система найкращі) тощо. Спостережено, що у молодіжному комп'ютерному слензі більшість слів запозичено з англійської мови, часто перероблених або навмисно покручених. Це явище зумовлено насамперед перевагою в усьому світі англійської термінології; а також англізації комунікативного простору та суспільства загалом, що призводить до засмічення української мови.

Доволі поширеною помилкою користувачів-початківців є застосування великих літер (заголовних букв) для написання тексту. Запам'ятайте, за правилами інтернет-етикету, це – перехід на крик. Він доречний тільки в листуванні добре знайомих людей, та й то найчастіше у випадках, коли потрібно висловити подив чи обурення. Листуватися в режимі КАПСЛОКУ, або капс (як ще називають суцільний верхній регістр), з незнайомими людьми точно не варто. І точно не варто в одному слові чергувати літери у верхньому і нижньому регістрі – це було модно років десять тому, але зараз тільки дратує.

Поняття інтернет-етикету стосується й *електронної пошти*: лист, надісланий електронною поштою, має бути таким же ввічливим і чемним, як і написаний на папері. Але будьте уважні до деталей – у них криються способи прояву поваги до свого віртуального співрозмовника:

Не пишіть текст суцільним блоком – використовуйте структурування та розбивку на абзаци. Так текст буде простіше сприйматися, а вашому співрозмовнику буде зручніше його читати.

Обов'язково ***вказуйте тему листа*** – не залишайте це поле порожнім.

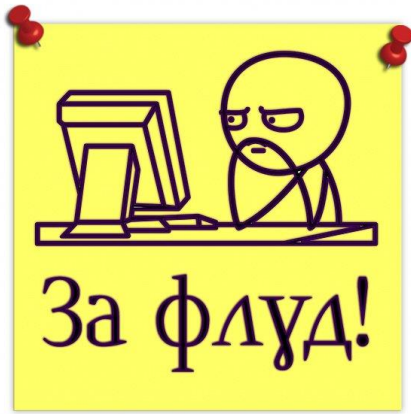
Якщо ви берете участь в груповому листуванні і хочете надіслати лист у відповідь тільки одному адресату – обов'язково перевірте, чи не вказані в полі «Кому» усі інші учасники листування. І навпаки, якщо ви хочете відправити однакове повідомлення групі людей, краще встановити галочку на позначці «Прихована копія» – тоді загальна база адрес залишиться доступна тільки вам.

Для того щоб відповісти на лист, скористайтеся спеціальною кнопкою ***«Відповісти»*** – це дозволить відстежити всю попередню переписку.

Адресу одержувача найкраще вказувати в останню чергу – це позбавить від незручної помилки, коли незакінчений лист потрапляє до адресата через випадкове натискання кнопки «Відправити».

Не затягуйте з відповіддю. Електронна пошта передбачає миттєве попадання листа до адресата і швидку відповідь.

Із погляду мережевого етикету в епістолярному жанрі електронного листування надзвичайно важливими елементом, який свідчить про високу культуру мовлення, є вживання й використання ***кліше-привітання, кліше-прощання, кліше-прохання***, а також словесні знаки подяки (*Добрий день / доброго дня, шановний / шановна..., Вітаю, Усього найкращого, До побачення, Із повагою..., Щиро Ваш(а), Зі сподіванням/надією на подальшу співпрацю, Чекаємо на відповідь; Дякую, Вдячний за відповідь, Дякую. Отримав, Будь ласка, Прошу Вас підтвердити отримання листа*) тощо.



Флуд походить від англійського слова, що означає повінь. Співвідноситься з наповненням гілки дискусії безглуздими та марними коментарями, які позбавлені будь-якої корисної інформації. Часто початківці флудять в темі, не маючи при цьому жодного злого умислу, – їм просто хочеться поспілкуватися, пожартувати та подуріти в коментарях. Саме для таких цілей і створюються окремо спеціальні теми, у яких можна флудити.

Оффтоп – відхід від основної теми дискусії. Схожий на флуд і часто в нього переростає. Наприклад, на форумі любителів риболовлі відкривається нова тема «Порадьте, як вибрати вудочки». Декілька людей діляться своїм досвідом, один викладає фото з риболовлі на тлі автомобіля, другий зауважує модель іномарки та починає розмірковувати, чим вона краща або гірша, ніж будь-яка інша. До



обговорення машин приєднується третій – у результаті прийшов на форум новачок, із подивом виявляючи в темі про вудки п'ять сторінок із бурхливим обговоренням автомобілів. Такі випадки зазвичай закінчуються тим, що модератори спеціально створюють нову тему і переносять туди сторінки з оффтопом.

Бан у мережі отримує той, хто не вміє себе вести пристойно. Це досить сувора міра покарання – винуватець втрачає доступ до ресурсу. Зазвичай банять за відверте хамство, перехід на особистості, розпалювання конфлікту, навмисне поширення брехливої та шкідливої інформації. На кожному ресурсі, як правило, є власний звід правил, що визначає, як себе вести і за що можна заробити бан.



Флейм – занадто бурхлива дискусія. Якщо протягом бесіди переходить в досить напружене русло, розгорається полеміка, а потім початкова тема розмови виявляється забута, тому що учасники занадто захоплені з’ясуванням відносин – прийнято говорити про Флейм. Особливо активних учасників флейму можуть і забанити.



Спамом називають рекламну розсилку абонентам без їхньої згоди. У такий спосіб намагаються привернути увагу користувачів і зробити з них потенційних клієнтів, щоправда, така реклама викликає переважно негативні емоції, тому адресати часто блокують таких інформаторів або відправляють до «чорних списків».



Тролінг є різновидом віртуальної комунікації, що порушує етику мережевої взаємодії через агресивну, принижувану поведінку, яка застосовується не лише персоніфікованими комунікантами, що потребують уваги й епатажу, а й анонімними користувачами, яких неможливо ідентифікувати у віртуальному просторі.

Холівар (від англ. holy war – священна війна, спрямована на захист або поширення релігійних поглядів), що позначає безкінечну суперечку учасників віртуального спілкування щодо проблеми, яка не має однозначної розв'язки, водночас кожен зі співрозмовників презентує свою думку як універсальну. Священні війни від інших відрізняє пролонгований період і непохитність, саме тому потенційно нескінчений термін суперечок і фанатична

непорушність опонентів таких диспутів і зумовили появу такого жанру спілкування в мережі «Інтернет».



Хейтинг (від англ. – ненавидіти) – різновид девіантної комунікації в інтернет-просторі, під час якої особи в агресивній, саркастичній формі із ненавистю та злістю обговорюють певну тему чи постать.



Кібербулінгом вважають процес навмисних образ, погроз, дифамацій, що поширюються в інтернет-просторі через електронну пошту або інший месенджер. Така форма агресії зумовлена передусім завданням психологічної шкоди, моральним знищенням комунікатора через текстові повідомлення упродовж тривалого часового періоду. Груповий кібербулінг називають **кібермобінгом**.

11. 3. Поліція комунікації

В Україні з осені 2017 року активно працюють підрозділи поліції комунікації або поліції діалогу. Їхнє завдання: зупиняти агресивних громадян не силою, а словом. Працюють представники поліції комунікації і на масових заходах. Завданням є налагодження діалогу із організаторами та учасниками акцій під час масових заходів: акцій протестів, футбольних матчів, маршів, релігійних заходів і таке інше. За основу взяли досвід поліції комунікації Чеської Республіки у взаємодії з Консультативною місією Європейського союзу з реформування сектору цивільної безпеки в Україні, яка діє з 2014 року в Україні.

Основна мета таких підрозділів – налагодження взаємодії та довіри. Зокрема роз'яснення чинного законодавства України: що можна робити, що неможна, а у випадку порушень, які можливі санкції, тобто це роз'яснення громадянам їхніх прав, обов'язків і можливих наслідків. Перемовини з організаторами акцій, зняття напруження між людьми, роль активного слухача та в деяких випадках навіть досвідченого психолога – все це є складовими служби антиконфліктних груп.

Такі підрозділи, до складу яких входить близько 600 поліцейських, працюють на позаштатній основі в усіх регіонах держави. Як окремі структурні підрозділи вони функціонують у Києві та найбільших містах України: Львів, Одеса, Харків, а також у Черкаській і Дніпропетровській областях.

Екіпіровані поліцейські комунікації у цивільну форму одягу та спеціальному жилеті, на якому зазначено, що вони є працівниками поліції комунікації. Працівники поліції комунікації не застосовують заходів примусу і силу.

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

Завдання 1. «Портрет користувача мережі «Інтернет»».

Створити портрет сучасного інтернет-користувача, визначаючи доцільність діяльності молоді у всесвітній мережі, наголосити на можливих ризиках і небезпеках, які існують у віртуальному просторі.

Завдання 2. Підготувати проєкт з теми «Оголошення в Інтернеті й на стовпі: порівняльна характеристика».

Завдання 3. Проведіть аналіз інтернет-простору, яким ви користуєтесь, з погляду мовної організації. Чи нормативними є публікації та коментарі до них? Запишіть типи порушення мовних норм і приклади до них.

Завдання 4. Прочитайте листи і дайте письмову відповідь на них.

1) Привіт! Мене звать Іванка, мені 17. Я живу у Львові, шукаю друзів в інтернеті. Захоплююсь інтернет-іграми, люблю читати та подорожувати. Хочу побувати в Парижі.

2) Хай! Я Сем. Класні у тебе фотки! Мені 30 років, я живу в Америці, маю власну фірму та триповерховий будинок. Збираюся відвідати Україну за місяць, може, зустрінемося? Надішли мені свою домашню адресу.

3) 6-річний кіт Васька потребує лікування гормонами, вартість якого у клініці Ізраїлю становить 400 000 грн.

Гроші можна переказати на рахунок:

«Приватбанк», картка № 1111 0000 0000 1111

Моб. тел. Хозяйки кота 097 111 22 33

Будьте чуйними та милосердними, як би важко це не було.

Завдання 5. Підготуйте презентацію з теми «Гендерні особливості інтернет-дискурсу».

Завдання 6. Підготуйте презентацію на тему «Орфографічний і пунктуаційний мінімум для різних сфер інтернет-дискурсу».

Завдання 7. Уявіть, що Ви відомий блогер, вигадайте та запишіть фрази-привітання до своєї аудиторії. Привітайтеся один з одним, застосовуючи їх.

Завдання 8. «Побажання інкогніто». Кожен записує будь-яке побажання, не підписуючи його. Викладач зачитує ці побажання, а слухачі повинні відгадати, кому адресоване побажання та хто його написав.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ № 11

1. Оберіть правильне твердження:

- А) основними засобами інтернет-комунікації лишаються усне та письмове мовлення;
- Б) основними засобами інтернет-комунікації лишається усне мовлення;
- В) основними засобами інтернет-комунікації лишаються усне та письмове мовлення, але змінюється застосування засобів мови;
- Г) основними засобами інтернет-комунікації лишається письмове мовлення;
- Д) усі відповіді правильні.

2. Потреба в прискоренні письмового мовлення призводить до появи:

- А) порушення орфографічних норм;
- Б) економії;
- В) порушення пунктуаційних норм;
- Г) порушення стилістичних норм;
- Д) усі відповіді правильні.

3. Один із типів відносин людей один з одним, які пов'язані лише особистими уподобаннями, без формальної необхідності та посадових обов'язків – :

- А) соціальна мережа;
- Б) чат-бот;
- В) флудилка;
- Г) живий журнал;

Д) інтернет.

4. Основою девіантних тенденцій є:

- А) зіткнення інтересів;
- Б) зіткнення цінностей;
- В) розбіжність у запитах;
- Г) хиби виховання;
- Д) усі відповіді правильні.

5. Система правил спілкування, поведінки у всесвітній мережі «Інтернет»

– :

- А) нетикет;
- Б) етикет;
- В) мовленнєвий етикет;
- Г) мовленєвий нетикет;
- Д) усі відповіді правильні.

6. Поняття «нетикет» з'явилося:

- А) у середині 60-х років ХХ століття;
- Б) у середині 70-х років ХХ століття;
- В) у середині 80-х років ХХ століття;
- Г) у середині 90-х років ХХ століття;
- Д) на початку ХХІ століття.

7. Найгострішою проблемою спілкування з погляду нетикету залишається:

- А) багатство мовлення;
- Б) різноманітність мовлення
- В) чистота мовлення;
- Г) правильність мовлення;
- Д) усі відповіді правильні.

8. Відходом від основної теми дискусії називають:

- А) флуд;
- Б) оффтоп;
- В) бан;
- Г) тролінг;
- Д) хейтинг.

9. Занадто бурхлива дискусія – це:

- А) флуд;
- Б) флейм;
- В) бан;
- Г) тролінг;
- Д) хейтинг.

10. Різновид девіантної комунікації в інтернет-просторі, під час якої особи в агресивній, саркастичній формі із ненавистю та злістю обговорюють певну тему чи постать, – це:

- А) флуд;
- Б) флейм;
- В) бан;
- Г) тролінг;
- Д) хейтинг.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. Яку нову форму писемного мовлення спричинив інтернет?
2. До чого призводить потреба в прискоренні письмового мовлення?
3. Схарактеризуйте комунікативний арсенал людини.
4. Що таке соціальна мережа?
5. У чому полягає відмінність нормативної і девіантної поведінки?
6. Дайте визначення терміна «Інтернет».
7. Схарактеризуйте нетикет.
8. Назвіть три основні категорії нетикету.
9. Виділіть основні правила нетикету.
10. Проаналізуйте правила нетикету в соціальних мережах.
11. Що залишається найгострішою проблемою спілкування з погляду нетикету?
12. Що таке флуд?
13. Дайте визначення поняттю «Оффтоп».
14. Прокоментуйте тролінг як явище.
15. У чому відмінність між флеймом і спамом?

16. Що таке холівар?
17. Схарактеризуйте явище кібербулінгу.
18. Що таке поліція комунікації?

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Єльнікова Н. І. Теоретичні засади вивчення девіантної комунікації. Науковий журнал «Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика». Том 32 (71) № 4, 2021. С. 40–46.
2. Кулик Є., Бартош О. Культура віртуального спілкування, Київ, 2010, 65 с.
3. Куньч З. Сучасне академічне красномовство в контексті еколінгвістики: проблема вживання запозичень. У вимірах слова: збірник наукових праць на пошану професора Ірини Кочан. Дрогобич: Посвіт. С. 89 – 98.
4. Риторика: підручник. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2018. 496 с.
5. Федорів М. Про особливості комп'ютерного дискурсу. URL: <https://www.vesna.org.ua/txt/fedorivm/jargon.html> (Дата звернення 08.05.2021).

Розділ 12

МАНІПУЛЯЦІЇ У ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ

12. 1. Маніпуляції: поняття та цілі

Із маніпулятивним впливом люди стикаються майже щоденно, але не завжди можуть його помітити й тим більше захиститися від нього.

Поняття **маніпуляція** з професійного словника циркачів (франц. Manipulateur – рухи руки чи обох рук для виконання певного завдання) вже давно перейшло до термінології, і з розважального дійства чи ремісничої праці трансформувалось у намагання вплинути і змінити людську свідомість. Асоціативно термін маніпуляція тісно пов'язаний із шахрайством, обманом, приховуванням справжніх мотивів.

Маніпуляції у діловому спілкуванні – це величезний комплекс знань і вмінь як досягати необхідної мети, а також впливати на прийняття рішень іншими особами або цілими групами, і водночас комплекс захисту від цієї корисної та небезпечної «зброї».

Маніпулювання в професійній сфері може переслідувати такі цілі та завдання:

- зробити іншу людину знаряддям виконання своїх намірів;
- перекласти на когось частину своєї роботи;
- уникнути особистої відповідальності, зокрема, переклавши її на інших;
- самоствердитися (доволі часто за рахунок іншого);
- вирішити власні психологічні проблеми (внутрішньоособистісні конфлікти на зразок нереалізованих амбіцій);
- надати взаємовідносинам бажаний вигляд (наприклад, встановити дистанцію);

- отримати виграш від комфортності свого становища тощо.

12. 2. Типи маніпуляцій

Існує безліч способів і видів маніпуляцій, однак виходячи з того, на яких наших почуттях «грає» маніпулятор, їх можна розподілити на декілька основних типів:



1. **Використання людських страхів** – один із найулюбленіших прийомів маніпуляторів. Фрази на зразок: «дивись, якщо ти цього не зробиш вчасно, то...», «не треба мені ваших пояснень, за дверима черга охочих на вашу посаду...» – знайомі кожному.

Наприклад, керівники відділів державної установи, можуть залякувати співробітників, уникаючи прямих погроз і вживаючи натяки типу: «Я навіть уявити боюся, що буде, якщо ми раптом не виконаємо в цьому місяці вимоги вищого керівництва...». Суміш зі страху та уяви є неабиякою вибуховою речовиною: дофантазовані усім колективом наслідки змушують кожного працювати з утричі збільшеною потужністю.

2. Апеляція до марнославства за допомогою лестощів: *«Та ти ж класний професіонал», «Унас ніхто краще за тебе цього не зробить», «Просто захоплююсь твоєю майстерністю».* У цьому випадку маніпулятори приховують справжні наміри за так званою завісою цінності, коли постійно звертається увага на заслуги працівника, робиться наголос на його незамінності, на тому, що саме він є втіленням ідеалу на цій посаді тощо. Переконати когось у тому, що він найкращий, не так вже й важко. Невдовзі «жертва» відчуватиме необхідність відповідати нав'язаному образу. Коли в співробітника так вірять, невже він відмовиться взяти на себе трохи більше обов'язків або попрацювати у вихідні?

3. Зловживання жалістю та співчуттям – також сприятливе підґрунтя для маніпуляції. Намагання викликати в колег жалість до себе через те, що у вас постійно трапляється щось погане, із невідомих причин болить практично все тіло і, звичайно ж, ви завжди катастрофічно втомлюєтеся – цілком придатний варіант для втілення в життя однієї з маніпулятивних тактик, спрямованої на те, щоб змусити оточуючих робити те, що вам потрібно. Цей прийом нагадує дещо дитячий підхід: *«Мамо, у мене зуб болить, можна я не піду сьогодні до школи?».* Проте, існують дуже підступні й тонкі маніпулятори почуттям жалю, які весь час скаржаться на життя та водночас збирають дивіденди – підбадьорення й допомогу. Ці «жертви» можуть нескінченно довго обговорювати з вами їхню складну життєву ситуацію, але ніколи не зроблять нічого, щоб щось змінити. Адже вони – щасливі жертви.

4. Звернення до почуття провини – на випадок, якщо раптом у когось є імунітет до зазначених вище емоцій, у пригоді стануть докори сумління або відчуття боргу перед кимось. Наприклад, якщо працівник зібрався у відпустку саме тоді, коли в ньому є найбільша потреба, можна частіше зітхати: *«Стільки роботи, звіти горять, усі працюють вдень і вночі. І як можна кинути колектив напризволяще у такий важкий час?».*

5. Невпевненість у собі чи низька самооцінка. У цьому випадку проблема людини-маніпулятора (керівник, колега чи відвідувач) полягає в

тому, що вона не має реального авторитету, не є тією владою, якою так хоче бути. З нею, безумовно, можна почати грати в «піддавки», але існує великий ризик того, що ця тактика швидко себе вичерпає. Вона буде ненадовго заспокоюватися, а потім знову з хворобливим ентузіазмом шукати докази своєї «повноцінності» за рахунок чужих проблем. Однак варто пам'ятати, що тиснути на когось вона зможе лише в тому випадку, якщо ви самі переймаєтеся з приводу свого недоліку.

Отже, якщо від вас щось вимагають, на щось натякають і при цьому ви відчуваєте страх, провину, жалість чи просто захоплюєтесь тим фактом, що ви – людина з великої літери «Л», це привід замислитися. Це так званий перший дзвінок, свідчення того, що ваша права півкуля (та, що відповідає за емоції) захиляється від припливу крові, а ліва (відповідальна за логіку) – страждає від нестачі кисню, а отже, розмірковує значно повільніше.

12. 3. Ознаки маніпуляцій

- **Активізація особистої уваги до вашої персони.** Підвищення інтересу до фактів вашої біографії, сімейного стану, захоплені і прояв цієї обізнаності не завжди є ознакою дружнього ставлення;
- **Щільний контакт** – це може бути легке торкання, порушення соціальної дистанції спілкування, намагання утримувати постійний зоровий контакт;
- **Нечіткість формулювань** – відсутність в обіцянках конкретних цифр, фактів, дат, схильність до приблизності та ймовірнісних форм спілкування («скоріш за все», «із великою долею ймовірності»);
- **Акцентуація цейтноту** – вам не дають можливості замислитися, зважити, партнер підганяє вас, вказуючи вам на брак часу для зайвого обміркування;

- **Приспання пильності** – відволікання на інші теми, тиск за допомогою емоцій (наприклад, проговорити про війну, а потім про роботу);
- **Драматизація ситуації** – яскравий опис можливих жахливих наслідків;
- **Використання прийому віддзеркалювання:** ви посміхнулись – вам посміхнулись, ви взяли до рук нотатник – у відповідь побачили той самий жест.

Також маніпулятори люблять насичувати свою мову різноманітними семантичними прийомами, використовуючи книжково побудовані фрази, цитати. Цей процес може супроводжуватись і зміною голосових характеристик. У психології ефект, який досягається за допомогою таких прийомів, називається **фасцинацією**: людина наче перебуває під дією чар, легкого навіювання, через що схильна втрачати пильність і не замислюватися над змістовною складовою повідомлення.

12. 4. Запобіжні заходи від маніпуляцій



Ви не можете повністю вберегтися від маніпуляцій, це просто неможливо зробити. Нереально відстежити всі інформаційні потоки, які до вас надходять від інших людей і впливають на вашу свідомість і підсвідомість. І навіть більше того, у вас немає можливості належним чином проаналізувати всю інформацію, яка на вас впливає. Але збільшити власні шанси на безпеку зможуть допомогти такі поради:

1. Розставляйте крапки над «і».

Хтось тисне на ваші почуття і сподівається за допомогою цього примусити зробити те чи інше? Пам'ятайте: почуття є всередині нас, і ніхто, крім нас, не в змозі їх «увімкнути» чи «вимкнути».

Вас лякають? Дайте відповідь іронією.

Вас беруть на «слабкість» – щиро здивуйтеся.

Намагаються вивести з рівноваги? Пам'ятайте про те, що це лише пропозиція, яку ви можете прийняти і від якої ви можете відмовитися.

2. Будуйте власні сценарії.

Не приймайте чужої оцінки ситуації. Адже якщо ви почали планувати якісь дії відповідно до бачення іншого – маніпулятор домогся свого. Потрібно не тільки відкидати чужі ситуаційні обмеження, але і пропонувати власну оцінку ситуації: *«А тепер дозвольте розповісти, як я бачу все це...»*.

Прагніть одразу розпізнавати симптоми «почуття провини», нав'язаної вам кимось.

Ніколи не дійте виходячи з відповідного емоційного стану. Немає людей, які не помиляються, але це – ваші помилки. Тому не варто поспішати їх виправляти в той спосіб, який спланований не вами. Набагато краще самому вирішувати, що, коли і яким чином слід залагоджувати

3. Зрозумійте себе.

Річ не у глибинному самоаналізі, звісно, але кожен із нас повинен уміти говорити із собою чесно та відверто. І, як наслідок, визначати й визнавати

найболючіші емоції, які, так би мовити, ми отримуємо у спадок. Фахівці часто називають їх «емоціями першості»: хтось схильний до суму та навіювання, когось легко образити, а дехто взагалі винуватить у всьому лише себе. Виходячи з цього, варто зрозуміти, яка саме емоція є тією, що веде, часом домінуючи у найскрутніших ситуаціях. А після цього спробуйте її прийняти і реагувати стриманіше, якщо хтось тисне, використовуючи саме такий привід.

4. Перш ніж діяти – зробіть паузу.

«Немає часу пояснювати, давай це швидко зробимо і по всьому» – це формулювання опонента. Завжди повинна бути причина. **«Чому?»** – головний інструмент захисту від активного нападу.

Поставте собі запитання: *«Чого я насправді хочу? Що мені дійсно потрібно?»*.

5. Пам'ятайте: не буває миттєвої дружби, раптової необґрунтованої симпатії чи безмежної довіри. Це складні почуття, які завжди потребують часу для свого розвитку та зазвичай містять взаємний обмін, роботу над усуненням перешкод і співучасть. Тому всі інші винятки, найімовірніше, є тим ситуаційним фоном, який маніпулятор створює для більш успішного впливу на вас.

Якщо ж попри всі задіяні спроби зберегти рівновагу ви відчуваєте, що бажаний ефект забарився, можна додати такі прийоми:

- дивіться на співрозмовника впритул, із виразом сумніву в правдивості інформації, яку він доносить до вас, або ж навпаки, якщо вас «свердлять очима», уникайте прямого зорового контакту;
- ставте йому прямі запитання, що потребують конкретної відповіді;
- спробуйте з яскравою, але легкою іронією реагувати на деякі його заяви;
- поверніть свої долоні вниз (психологи вважають, що закриті жести в таких ситуаціях можуть допомогти зберегти внутрішню рівновагу та захистити особистий простір);

- зробіть так, щоб ваш співрозмовник почував себе некомфортно, зокрема, посадить його спиною до відкритого простору;
- спробуйте кілька разів його перебити несподіваним запитанням, тим самим не давши йому виразити своє помилкове висловлювання до кінця й заставши його зненацька, попросивши його негайно відповісти.

Подібні дії можуть спантеличити співрозмовника, змусити його відмовитись від негарних задумів. Це необхідно для того, щоб непевність, напруженість, нервозність, нездатність швидко зібратися з думками й швидко відповідати на запитання перешкодила створити сприятливі умови для людини, що намагається вчинити психологічну атаку. Однак у деяких випадках, за умов так званих форс-мажорних обставин, коли практично все, що б ви не сказали у відповідь, обернеться проти, доцільно використати техніку «ігнорування» і взагалі зробити вигляд, що ви нічого не почули. Зрозуміло, що така тактика має застосовуватися лише доречно та без зловживань, інакше існує великий ризик докорінного викривлення процесу спілкування.

До маніпуляції слід ставитися з певною мірою адекватності: не розслабляйтесь занадто, але й не шукати її всюди з фанатизмом, бо так можливо знайти там, де її взагалі немає.

Використання засобів маніпулятивного впливу в правоохоронній сфері може завдати певної шкоди.

Маніпуляція може проявлятися у вигляді брехні, неповної передачі інформації, перекручуванні фактів, уживанні словесних формул, які відволікають увагу поліцейського.

Наприклад, на зауваження щодо порушення громадського порядку людина відповідає: «Ви сьогодні добре виглядаєте», «У Вас добрі очі, не складайте на нас протокол», «Я не знав», «А Ви уявляєте хто в мене родичі?» та інші).

12. 5. Маніпуляції у професійному спілкуванні поліцейських

Маніпуляції, які можуть виникати під час виконання службових завдань, і реакції поліцейських на них

Людина поспішає	<i>«Я поспішаю на ділову зустріч, будь ласка, ... відпустіть мене»</i>	<i>«Так, звичайно, це дуже важливо, дякую, що попередили. Тому пропоную швидко заповнити протокол про адміністративне правопорушення»</i>
Вагома причина	<i>«Я вчора трохи випив, бо в мене народила ... дружина»</i>	<i>«Вітаємо! Але керування транспортним засобом у нетверезому стані є порушенням, і ми повинні діяти відповідно до статті...»</i>
Усього лише раз	<i>«Відпустіть, я більше не буду...»</i>	<i>«Дуже добре, що Ви не будете порушувати..., але Ви вчинили правопорушення, тому ми вимушені скласти протокол»</i>

Для протидії маніпуляціям поліцейський має чітко усвідомлювати мету такого спілкування; за необхідності, не змінюючи інтонації та тону, зі збереженням ввічливості повторювати свою позицію та вимогу; посилатися на

нормативні акти, закон чи ситуацію, а також вміти відрізнати причину від правопорушення.

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

Вправа 1. (для виконання в аудиторії)

Поділіться на групи й змоделюйте один зі стилів спілкування (авторитарний, маніпулятивний, діловий, примітивний), добираючи відповідну лексику і використовуючи певні жести й пози, відповідно до стилю. Зверніть увагу на дистанцію між співрозмовниками.

Потім, з виходом у вільний простір в аудиторії, продемонструйте його одногрупникам, а ті своєю чергою мають узнати, що це за стиль, і визначити, хто виконав завдання краще за всіх.

Підказка:

Авторитарний стиль (лат. – влада) базується на безпосередньому підкоренні окремої людини або колективу владній особистості.

Засоби впливу: домінантні. Розпорядження, вказівки, накази, інструктажі, жорсткий контроль, гальмування творчих намагань.

Інтонації та жестикуляція: різкі, погрозливі інтонації, домінування, порушення дистанції спілкування, агресивна жестикуляція

Примітивний стиль – урахування виключно своїх потреб. Демонстрація зневаги до співбесідника. Використання простих розмовних слів («ну», «тіпа», «фігня», використання суржику), недоречне використання розмовного стилю спілкування

Інтонації та жестикуляція: застосування образливої жестикуляції.

Маніпулятивний стиль – ставлення до партнера по спілкуванню як до засобу досягнення виключно своїх цілей. Демонстрація поведінки, що підштовхує співбесідника до певних цілей, ігнорування співбесідника.

Офіційно-діловий стиль

Стиль мовлення, що використовується в офіційному спілкуванні.

Вправа 2. Пригадайте й опишіть випадки, коли вами намагались маніпулювати. Укажіть систему цінностей, яка визначила таку поведінку маніпулятора.

Вправа 3. Прочитайте подані нижче ситуації. Визначте, у яких йдеться про маніпуляцію, а в яких – ні. Наведіть аргументи на підтвердження своєї думки.

1. Підлеглий вітає начальника з Новим роком, після чого просить його про відгул.

2. Ви довго хворіли і нарешті, одужавши, йдете до лікаря. Отримавши лікарняний, даєте йому коробку цукерок.

3. Ви звертаєтесь до колеги зі словами: *«У тебе так гарно виходить робити звіти – я так добре не зробию, скільки б не намагався. Зроби, будь ласка, і мій звіт також».*

Завдання 4. Подивіться на подані нижче малюнки та спробуйте визначити, які це види маніпуляцій (на яких почуттях грає маніпулятор). Обґрунтуйте вашу відповідь.



1.



ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ № 12

1. Поняття маніпуляція з'являється з професійного словника:

- А) юристів;
- Б) лікарів;
- В) вчителів;
- Г) музикантів;
- Д) циркачів.

2. Маніпулювання в професійній сфері НЕ переслідує такі цілі та завдання:

- А) зробити іншу людину зряддям виконання своїх намірів;
- Б) допомогти комусь у виконанні роботи;
- В) уникнути особистої відповідальності;
- Г) самоствердитися за рахунок іншого;
- Д) вирішити власні психологічні проблеми.

3. Фрази на зразок: «дивись, якщо ти цього не зробиш вчасно, то...», маніпулятори вживають для:

- А) апеляції до марнославства;
- Б) зловживання жалістю;
- В) використання людських страхів;
- Г) звернення до почуття провини;
- Д) зловживання низькою самооцінкою людини.

4. Підступні і тонкі маніпулятори, які весь час скаржаться на життя і водночас збирають дивіденди – підбадьорення і допомогу, зловживають:

- А) лестощами;
- Б) жалістю;
- В) людськими страхами;
- Г) почуттям провини;
- Д) низькою самооцінкою людини.

5. До переліку ознак, які допоможуть Вам зрозуміти, що вами маніпулюють НЕ входить:

- А) активізація особистої уваги до вашої персони;
- Б) приспання пильності;
- В) нечіткість формулювань;
- Г) акцентуація цейтноту;
- Д) доброзичливе ставлення.

6. У якому випадку маніпулятори приховують справжні наміри за так званою завісою цінності:

- А) апелюючи до марнославства;
- Б) зловживаючи жалістю;
- В) використовуючи людські страхи;
- Г) апелюючи до почуття провини;

Д) зловживаючи низькою самооцінкою людини.

7. Легке торкання, порушення соціальної дистанції спілкування, намагання утримувати постійний зоровий контакт – усе це може повідомити Вам про ознаку маніпуляції, яка називається:

- А) активізація особистої уваги до вашої персони;
- Б) акцентуація цейтноту;
- В) щільний контакт;
- Г) приспання пильності;
- Д) всі відповіді правильні.

8. Якщо маніпулятор Вас «свердить очима», то для захисту Вам треба:

- А) ставити прямі запитання;
- Б) уникати прямого зорового контакту;
- В) іронізувати;
- Г) повернути свої долоні вниз;
- Д) повернутися до маніпулятора спиною.

9. У випадках, коли практично все, що б ви не сказали у відповідь, обернеться проти, доцільно використати техніку:

- А) запитання-відповіді;
- Б) іронії;
- В) слухання;
- Г) ігнорування;
- Д) всі відповіді правильні.

10. Маніпуляція може проявлятися як:

- А) брехня;
- Б) неповна передача інформації;
- В) перекручування фактів;
- Г) вживання словесних формул;
- Д) всі відповіді правильні.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. Дайте визначення поняттю маніпуляція.
2. Які цілі та завдання переслідує маніпулювання в професійній сфері.
3. На яких почуттях людини «грає» маніпулятор?
4. Що допоможе зрозуміти, що вами маніпулюють?

5. Які існують поради, щоб захистити себе від небажаного впливу?
6. Які маніпуляції можуть виникати під час виконання поліцейськими службових завдань.
7. Які можуть бути реакції поліцейських на маніпуляції.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Варій М. Й. Психологія особистості : навч. пос. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 592 с.

2. Маніпуляція в спілкуванні : URL <https://studfile.net/preview/5258516/page:5/> (дата звернення 10.05.2021).

3. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник: У 2 кн. Кн. 1: Соціальна психологія особистості і спілкування. Київ : Либідь, 2004. 576 с.

4. Пам'ятка працівника Національної поліції України : Інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських / уклад.: Клименко І. В., Швець Д. В., Євдокімова О. О., Посохова Я. С. МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2017. 52 с.

КЛЮЧІ ДО ТЕСТІВ

Тестові завдання № 1	1) а, 2) б, 3) а, 4) в, 5) в, 6) д, 7) г, 8) а, 9) б, 10) д.
Тестові завдання № 3	1) а, 2) а, 3) д, 4) в, 5) г, 6) б, 7) д, 8) д, 9) в, 10) б.
Тестові завдання № 4	1) б, 2) а, 3) д, 4) в, 5) б, 6) а, 7) д, 8) г, 9) д, 10) а.
Тестові завдання № 5	1) а, 2) б, 3) г, 4) г, 5) а, 6) д, 7) в, 8) в, 9) а, 10) б.
Тестові завдання № 6	1) д, 2) б, 3) а, 4) в, 5) б, 6) б, 7) г, 8) а, 9) б, 10) д.
Тестові завдання № 7	1) в, 2) б, 3) а, 4) г, 5) в, 6) а, 7) б, 8) г, 9) д, 10) а.
Тестові завдання № 8	1) в, 2) д, 3) б, 4) д, 5) б, 6) г, 7) а, 8) б, 9) г, 10) д.
Тестові завдання № 9	1) а, 2) а, 3) б, 4) г, 5) а, 6) г, 7) б, 8) г, 9) в, 10) а.
Тестові завдання № 10	1) д, 2) б, 3) в, 4) б, 5) д, 6) г, 7) д, 8) б, 9) а, 10) д.
Тестові завдання № 11	1) в, 2) д, 3) а, 4) д, 5) а, 6) в, 7) д, 8) б, 9) б, 10) д.
Тестові завдання № 12	1) д, 2) б, 3) в, 4) б, 5) д, 6) а, 7) в, 8) б, 9) д, 10) д.

ПРЕДМЕТНИЙ ПОКАЖЧИК

- Бан*, 258
Бар'єр, 114, 115
Безперервність, 24
види конфліктогенів, 5, 172
Види поглядів, 193
Види професійного контакту
 поліцейських, 3, 34
Види професійного спілкування
 поліцейських, 3, 37
Види слухання, 5, 150
Виступ у дискусії, 58
Гендер, 216
Гендерні аспекти, 6, 75, 216
Голос, 4, 83
девіантна комунікація, 6, 246, 247, 248
Джерела конфліктів, 5, 167
Дикція, 4, 86
Динамічність і дієвість, 24
Дихання, 4, 82, 89, 91
Доповідь, 58
Доречність мовлення, 19
Екстралінгвістична система, 5, 200
Емпатія, 107
Етапи професійного спілкування
 поліцейських, 3, 42
Етикет, 46, 154
Етичні мовні формули, 51
Запобіжні заходи від маніпуляцій, 7, 272
Ідентифікація, 105, 106
Інтегративність, 24
Інтерактивний аспект, 4, 116
Інтерація, 116
Інтернет, 101, 245, 246, 249, 250, 252, 260,
 262, 264, 266
Інтонія, 4, 87
Кібербулінг, 261
Компетентність, 23
Композиційні складові промови, 3, 64
Комунікативний компонент, 16
комунікації, 6, 8, 16, 17, 20, 21, 25, 34, 42, 49,
 74, 75, 78, 100, 110, 111, 112, 114, 115, 116,
 123, 133, 141, 149, 152, 154, 155, 164, 176,
 179, 189, 190, 191, 192, 193, 200, 201, 204,
 206, 207, 208, 209, 210, 213, 214, 215, 220,
 244, 245, 246, 249, 259, 260, 261, 262, 263,
 264, 265, 266
Конфлікт, 167, 186
КОНФЛІКТИ В СПІЛКУВАННІ, 167
Культура мови, 3, 6, 8, 10, 13, 14, 30, 285
КУЛЬТУРА СЛУХАННЯ, 149
Лекція, 58
Логічність, 18
Логічність мовлення., 18
Маніпуляції, 6, 7, 268, 275, 276
Методи подання матеріалу промови, 4, 70
Мислення, 12, 227
Міжособистісні відносини, 120
Мова, 11, 13, 49, 223, 243, 285, 287, 288
Мовленнєвий етикет, 3, 45, 46, 142, 286
Мовленнєвий етикет працівників поліції,
 3, 45
Мовлення, 11, 32, 53, 243
Мовний етикет, 46, 75
моделі спілкування, 134, 140
Мотиваційно-ціннісний компонент, 25
**НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ
СПІЛКУВАННЯ**, 189
Нормативність, 16
норми, 10, 13, 14, 15, 17, 18, 21, 26, 27, 28, 29,
 30, 32, 45, 47, 55, 98, 103, 175, 287
Ознаки маніпуляцій, 6, 271
Ольфакторна система, 6, 206
Оптико-кінестична система, 5, 192
Основні типи спілкування поліцейських,
 3, 40
*Особистісний характер професійної
культури*, 24
Оффтоп, 257, 266
Перцептивний аспект, 4, 104
Перцепція, 104, 105
План, 64, 65
Поліція, 6, 74, 75, 261
Правила нетикету, 6, 249, 252
Проксемічна система, 5, 201
Промова, 58
Просодична система, 5, 198
Професійна культура, 10, 11, 21, 23, 25
Професійне спілкування поліцейських, 3, 31,
 32, 33, 42, 55
Професіоналізм, 23
Профілактичні бесіди, 6, 234, 235
Публічний виступ, 3, 57
Складові культури мови, 3, 15
Соціальна мережа, 245
Соціальність, 24
Спамом, 259
спілкування, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 13, 14, 17,
 19, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31, 32, 33, 34, 35,
 36, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48,
 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 73, 75, 79, 101,

102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110,
112, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 128,
129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137,
138, 140, 142, 143, 144, 145, 146, 149, 152,
154, 156, 158, 160, 165, 167, 168, 176, 177,
178, 182, 183, 184, 189, 190, 192, 195, 198,
200, 201, 202, 203, 205, 206, 207, 209, 213,
214, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223,
225, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 236, 237,
238, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 248,
249, 250, 251, 253, 254, 260, 264, 265, 266,
271, 275, 276, 277, 281, 282

Стереотипізація, 105

**Стилі розв'язання міжособистісних
конфліктів**, 5, 179

ТЕХНІКА МОВЛЕННЯ, 79

типи конфліктів, 171, 187

Типи конфліктних особистостей, 5, 174

Типи маніпуляцій, 6, 269

Точність мовлення, 19

Тролінг, 259

Флейм, 258

Флуд, 256

**Функції професійного спілкування
поліцейських**, 3, 36

Хейтинг, 260

Холівар, 260

Хронеміка, 207, 208

Хронемічна система, 6, 207

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абрамович С. Д., Чикарькова М. Ю. Мовленнєва комунікація : підручник. Київ : Видавничий дім Дмитра Бураго, 2013. 460 с.
Андрєєва Г. М. Соціальна психологія. Миколаїв : Аспект Пресс, 2010. 364 с.
2. Барановська Л. В. Навчання студентів професійного спілкування: монографія. Біла Церква, 2002. 256 с.
3. Бацевич Ф. С. Вступ до лінгвістичної генології. Київ : Академія, 2006. 247 с.
4. Блага А. Б. Насильство в сім'ї (кримінологічний аналіз і запобігання. Харків: ФО-П Макаренко, 2014. 360 с.
5. Бодальов А. А. Формування культури професійно-правового спілкування в майбутніх юристів у процесі фахової підготовки : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2017. 239 с.
6. Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні: Підручник. Київ: КНЕУ, 2007. 383 с.
7. Варій М. Й. Психологія особистості : навч. пос. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 592 с.
8. Говорун Т. В. Гендерна психологія: навч. посіб. К.: Вид. центр «Академія», 2004. 304 с.
9. Голопич І. М. Підготовка майбутніх поліцейських до професійного спілкування у вищих закладах зі специфічними умовами навчання: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Хмельницький, 2020. 309 с.
10. Горошко Е. И. Гендерные особенности электронной коммуникации в Интернете. Право і безпека. Х., ХНУВС, 2005. № 4/6. С. 189 – 192.
11. Гошовська В. А. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування Навч. посіб. Київ: К.І.С., 2016. 130 с.

12. Дорошенко С. І., Дудик П. С. Вступ до мовознавства. Київ, 1974. С. 24–43.

13. Етичний кодекс працівника органів внутрішніх справ України (схвалений колегією ВС України 5 жовтня 2000 року № 7 км/8). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16> (дата звернення: 18.03.2021).

Ефективна комунікація. URL: <https://ppt-online.org/150553> (дата звернення 24.04.2021).

14. Єльнікова Н. І. Теоретичні засади вивчення девіантної комунікації. Науковий журнал «Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика». Том 32 (71) № 4, 2021. С. 40–46.

15. Єльнікова Н. І., Голопич І. М., Полтавська Д. В. Українська мова професійного спрямування (мовні норми): навчальний посібник. Харків, ХНУВС, 2019. 182 с.

16. Забезпечення публічного порядку та безпеки під час мирних зібрань громадян (скандинавська модель): навч. посібник / Йосипів Ю. Р., Туз Н. Д., Синенький В. М., Курляк М. Д.. Львів: ЛьвДУВС, 2019. 96 с.

17. Закон України «Про Дисциплінарний статут Національної поліції» Відомості Верховної Ради (ВВР), 2018, № 29, ст.233. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2337-19> (дата звернення: 11.02.2021).

18. Закон України «Про національну поліцію» від 02.07.2015 р. № 580-VIII (2015). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19/ed20180831> (дата звернення: 07.04.2021).

19. Звіт Голови Національної поліції України про результати роботи відомства у 2019 році. URL: https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/17-civik-2018/zvit_2019/zvit-npu-2019.pdf (дата звернення: 14.05.2021).

20. Ільницька Л. Л. Вербальні та невербальні засоби встановлення репрезентативної системи в НЛП. Наук. вісник Чернівецького ун-ту: Серія «Германська філологія»: Зб. наук. праць. Чернівці: Рута, 2003. Випуск 156. С. 99–106.

21. Карпенко Ю. О. Вступ до мовознавства. Київ – Одеса, 1991. С. 15–52.
22. Клещова О. Є. Мовлення чоловіків і жінок у соціолінгвістичному аспекті. Лінгвістика: зб. наук. Праць ЛНУ ім. Тараса Шевченка. № 3 (24). Ч. 2. Луганськ, 2011. С. 232.
23. Кодекс ООН щодо поведінки посадових осіб правоохоронних органів від 17 грудня 1979 р. резолюція 34/169. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_282 (дата звернення: 14.03.2021).
24. Козяревич Л. В. Вербальні та невербальні засоби емпатизації діалогічного дискурсу : автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. філол. наук : спеціальність 10.02.04 «Германські мови». К. 2006. 20 с.
25. Колотілова Н. А. Риторика : навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 232 с.
26. Кулик Є., Бартош О. Культура віртуального спілкування, Київ, 2010, 65 с.
27. Культура фахового мовлення: Навчальний посібник / Бабич Н. Д. Чернівці: Книги – ХХІ, 2011. 528 с.
28. Куньч З. Сучасне академічне красномовство в контексті еколінгвістики: проблема вживання запозичень. У вимірах слова: збірник наукових праць на пошану професора Ірини Кочан. Дрогобич: Посвіт. С. 89 – 98.
29. Кутуза Н. В. Сугестивна ефективність рекламних слоганів: експериментальне дослідження. Записки з української мови: Вип. 22 : Зб. наук. праць =Opera in linguistica ukrainiana : Fascicullum 22. Одеса: «ПолиПринт», 2015. С. 102–114.
30. Маніпуляція в спілкуванні : URL <https://studfile.net/preview/5258516/page:5/> (дата звернення 10.05.2021).
31. Маслова Ю. П. Чоловічі та жіночі особливості мовленнєвої діяльності у сучасному дискурсі (на прикладі друкованих ЗМІ). [Українське

мовознавство: Міжвідомчий науковий збірник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка]. К., 2010. С. 176 – 179.

32. Мацько Л. І., Мацько О. М. Риторика : навч. посібник. Київ: Вища школа, 2003. 311 с.

33. Риторика: підручник. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2018. 496 с.

34. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник: У 2 кн. Кн. 1: Соціальна психологія особистості і спілкування. Київ : Либідь, 2004. 576 с.

35. Осіпова Т. Ф. Гендерний аспект комунікативної поведінки людини: параметри вербальної і невербальної комунікації. URL: <http://irbis-nbuv.gov.ua> › irbis_nbuv › cgiirbis_64 (дата звернення 22.04.2021).

36. Пазяк О. М. Українська мова і культура мовлення. К. : Вища школа, 1995. 239 с.

37. Пам'ятка працівника Національної поліції України : Інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських / уклад.: Клименко І. В., Швець Д. В., Євдокімова О. О., Посохова Я. С. МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2017. 52 с.

38. Пасинок В. Г. Основи культури мовлення : навч. посіб. Київ: «Видавництво «Центр учбової літератури», 2012. 184 с.

39. Пентилюк М. І. Культура мови і стилістика. К. : Вежа, 1994. 240 с.

Поради щодо спілкування з людьми, які мають інвалідність. URL: <https://www.dcz.gov.ua/publikaciya/porady-shchodo-spilkuvannya-z-lyudmy-yaki-mayut-invalidnist> (дата звернення 03.05.2021).

40. Про скандинавський підхід до охорони громадського порядку і налагодження діалогу працівниками поліції, про «Євробачення» та інше – інтерв'ю з Патріком Йохансеном, провідним радником КМЄС з питань охорони громадського порядку. URL: <https://www.euamukraine.eu/ua/news/opinion/the-scandinavian-approach-to-public-order-policing-dialogueeurovision-and-more-interview-with-patrik-johansen-euam-lead-adviser-in-public-order/> (дата звернення: 14.05.2021).

41. Руда О. Г. Мовне питання як об'єкт маніпулятивних стратегій у сучасному політичному просторі: монографія. НАН України, Інститут української мови. К., 2012. 232 с.

42. Сагач Г. М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації. Київ: Видавництво «Зоря», 2003. 255 с.

43. Сердюк О. П. Основи управління комунікативним процесом : Підруч. для студ. вищ. навч. закл. гуманітар. спрямування / О. П. Сердюк; Ін-т змісту і методів навчання. К., 1998. 239 с.

44. Сєрякова І. І. Магія невербальної комунікації. К: Освіта України. 2004. 230 с.

45. Сковронська І. Ю. Застосування невербальної комунікації в судовому виступі адвоката. Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції. 2020. № 1. С. 6–9

46. Сорокіна Л. С. Мовленнєва маніпуляція та інші види мовленнєвого впливу: термінологічне розмежування понять. Науковий вісник міжнародного гуманітарного університету. Серія : Філологія. № 8. Т. 2. Одеса, 2014. С.157–159.

47. СПІЛКУВАННЯ – Факультет української філології. URL: <http://ff.udpu.org.ua> > 2.-SPILKUVANNYA.pdf (дата звернення 22.04.2021).

48. Ставицька Л. О. Мова і стаття [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://krytyka.kiev.ua/articles/s9_6_2003.

49. Федорів М. Про особливості комп'ютерного дискурсу. URL: <https://www.vesna.org.ua/txt/fedorivm/jargon.html> (Дата звернення 08.05.2021).

50. Філоненко М. М. Психологія спілкування: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 224 с.

51. Чібісова Н. Г., Тарасова О. І. Риторика : навч. посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2003. 228 с.

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

**КУЛЬТУРА УСНОГО ФАХОВОГО
СПІЛКУВАННЯ ПРАВООХОРОНЦЯ**

Упорядники: Єльнікова Наталія Ігорівна,
Голопич Інна Миколаївна

Підп. до др. 30.06.2021. Формат 60x90/16. Папір газ. Друк. офс. Ум. др.
арк. 0,8. Ум. – вид. арк. 0,9. Тираж 50 прим.

Харківський національний університет внутрішніх справ.

61080, Харків, пр. Льва Ландау, 27.
