

**ДНІПРОПЕТРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

Крашеніннікова Т.В.

**КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНЦІЯ
ПРАЦІВНИКА НАЦІОНАЛЬНОЇ
ПОЛІЦІЇ**

Навчальний посібник

**Дніпро
2017**

Ухвалено до друку Науково-методичною радою Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ
(протокол № 10 від 19.06.2017 р.)

Ухвалено до друку Вченою радою Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ
(протокол № 10 від 20.06.2017 р.)

Рецензенти:

Поповський Анатолій Михайлович – доктор філологічних наук, професор, професор кафедри українознавства та іноземних мов Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ

Руколянська Наталія Василівна – кандидат філологічних наук, доцент, в.о. завідувача кафедри соціально-гуманітарних дисциплін Комунального вищого навчального закладу «Хортицька національна навчально-реабілітаційна академія» Запорізької обласної ради

Донський Володимир Володимирович – кандидат юридичних наук, начальник відділу правового забезпечення Головного управління Національної поліції в Дніпропетровській області

К-78 Крашеніннікова Т.В. Комунікативна компетенція працівника Національної поліції: Навчальний посібник. – Дніпро: Адверта, 2017. – 107 с.

Професійне спілкування є показником інтелектуального рівня фахівця. На формування такого вміння спрямований цей навчальний посібник, у якому у теоретичній частині зосереджено увагу на основних поняттях комунікативної діяльності поліцейського; надано характеристику його спілкування в агресивному та неагресивному середовищах. Практична частина містить вправи, завдання та тести, які допоможуть пригадати знання з дисциплін української мови.

Запропонований посібник побудований за модульною системою та є суттєвим кроком до подальшої гармонізації теорії та практики у діяльності працівника і поліцейського.

Матеріал підготовлений для магістрів та викладачів вищих навчальних закладів юридичного профілю.

© Крашеніннікова Т.В., 2017 р.

© ДДУВС, 2017 р.

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
------------------------	---

ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

Розділ 1. ФАХОВА КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНЦІЯ ПРАЦІВНИКА ПОЛІЦІЇ	8
§ 1. Основні поняття комунікативної компетенції	8
§ 2. Комунікативна діяльність поліцейського	10
§ 3. Мовленнєвий службовий етикет	14
Питання до теми	22

Розділ 2. СПІЛКУВАННЯ, ЩО ПРОТІКАЄ В НЕАГРЕСИВНОМУ СЕРЕДОВИЩІ	23
§ 1. Фахове усне спілкування та його форми (монолог, діалог, полілог)	23
§ 2. Ділове спілкування поліцейського та його види	25
§ 3. Психолінгвістичні здібності людини прогнозувати почуття, думки та поведінку іншої людини	36
Питання до теми	39

Розділ 3. СПІЛКУВАННЯ, ЩО ПРОТІКАЄ В АГРЕСИВНОМУ СЕРЕДОВИЩІ	41
§ 1. Маніпулятивна функція мови	41
§ 2. Види мовних та мовленнєвих злочинів	50
§ 3. Спілкування працівника поліції в агресивному середовищі	53
§ 4. Мовний конфлікт та його профілактика за допомогою мовних засобів ..	59
Питання до теми	66

ПРАКТИЧНИЙ БЛОК

Вправи	67
Завдання	77
Тестові завдання	83

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	100
---	-----

ПЕРЕДМОВА

Мова є найбільшим надбанням людства. Вона формує особистість, сприяє її внутрішньому упорядкуванню, підтримує зв'язок із культурою та традиціями, стимулює відчуття приналежності до нації, держави. Українська мова сьогодні активно виборює своє європейське демократичне майбутнє, поступово зміцнює позиції як державна, розвиває структуру та займає провідне місце у багатонаціональному українському суспільстві та мусить виступити його єднальним елементом.

Знання мови – це один із основних компонентів професійної підготовки, який підвищує ефективність праці, допомагає краще орієнтуватися на виробництві та в безпосередніх наукових і ділових контактах. Оскільки мова виражає думку і є засобом пізнання й діяльності, то правильного професійного спілкування людина вчиться все своє життя.

Мова ж закону є історичним явищем, яке відображає загальний стан суспільства і в той же час залежить від його рівня розвитку та правової системи. Молодий фахівець має усвідомлювати, що від його уміння грамотно і по-сучасному спілкуватися з діловими партнерами залежатиме встановлення офіційних, службових, ділових, партнерських контактів, налагоджуватимуться його приватні стосунки з людьми.

Предметом вивчення навчальної дисципліни «Комунікативна компетенція працівника Національної поліції» є комунікативний, перцептивний та інтерактивний аспекти спілкування майбутнього правоохоронця.

До найважливіших світоглядних ідей та категорій, які підлягають засвоєнню під час викладання матеріалу, належать: людина, гуманізм, справедливість, культура, етика, ментальність, професіоналізм, компетенція, комунікація, спілкування.

Працівник поліції повинен: постійно спрямовувати свою діяльність на забезпечення конституційних прав і свобод людини та удосконалення управлінської діяльності на основі конструктивного вирішення питань, що належать до його повноважень; сумлінно виконувати свої службові обов'язки, передбачені законодавчими актами та його посадовою інструкцією; організовувати роботу щодо ефективного виконання завдань та функцій на відповідній посаді органу чи підрозділу системи МВС України; дотримуватися норм законодавства та при необхідності відстоювати принципи верховенства права та законності; бути патріотом України, досконало володіти державною мовою, добре знати історію держави і особливості її розвитку, внутрішню та зовнішню політику, мати широкий

світогляд; визначати тактику та стратегію своєї поведінки відповідно до вимог демократичної, соціальної, правової держави; шанобливо ставитися до громадян, дотримуватися високої культури спілкування, загальновизнаних людством норм моралі та правил здорового способу життя, не допускати несумісні з діяльністю державного службовця поліції лицемірство й користолобство; не допускати дій та вчинків, що можуть зашкодити, інтересам держави чи негативно вплинути на репутацію поліцейського.

Правоохоронець має володіти сукупністю знань та вмій, що давали б йому можливість: адаптувати діяльність його органу чи структурного підрозділу до сучасних економічних, політичних та соціальних умов і вимог; поєднувати знання фундаментальних питань теорії з практикою, володіти сучасною, методологією обґрунтування управлінських рішень з урахуванням загальнолюдських цінностей, інтересів особи і суспільства та держави; уміло користуватися досягненнями інформаційних технологій. Відповідно до посадової спеціалізації працівник органів внутрішніх справ у межах наданих йому повноважень має вміти аналізувати конкретні проблеми, неупереджено та об'єктивно оцінювати різні аспекти своєї роботи, прогнозувати наслідки своїх правоохоронних рішень, оперативно знаходити та застосовувати ефективні методи та засоби розв'язання існуючих та можливих проблем, пов'язаних з його професійною діяльністю.

Таким чином, професіоналізм працівника органів внутрішніх справ – це його здатність до ефективної самореалізації в практичній діяльності спеціальних професійних знань, що обумовлені особистими якостями і компетенцією. Професіоналізм передбачає не тільки результат чи оцінку діяльності працівника органів внутрішніх справ, але й сам хід його мислення і діяльності; можливі наслідки конкретного способу правоохоронного впливу.

Професіоналізм визначається не тільки компетенцією, діловими і особистими якостями, але й колом конкретних питань і проблем, що реалізуються в межах професійної діяльності працівників поліції.

Основні риси навчальної та науково-творчої діяльності, необхідні для успішної роботи фахівця, а також характер навчально-пізнавальних проблем і завдань, що сприяють формуванню цих рис: проблемно-ситуативні завдання, висока комунікативна культура; уміння об'єктивно сприймати й правильно розуміти партнерів по спілкуванню; в умінні будувати стосунки з будь-яким партнером, домагатися ефективної взаємодії на основі спільних інтересів.

Метою викладання навчальної дисципліни «Комунікативна компетенція працівника Національної поліції» є розвиток якостей та навичок, орієнтованих на спілкування з населенням у контексті професійної діяльності

поліцейського.

Основними завданнями дисципліни є доцільне використання мовних одиниць відповідно до певної сфери професійно-ділового спілкування, зокрема оперативно-службової діяльності працівника МВС.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми магістри повинні:

знати:

1) **на понятійному рівні:** питання щодо правового статусу державної мови, Конституційні засади функціонування мов в Україні; поняття норми як основи сучасної української літературної мови; поняття стилю як визначника характеру усного та писемного професійного спілкування; зміст понять «професіоналізм», «комунікативна компетенція».

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

3) **на практично-творчому рівні:** основи професійної комунікації у спілкуванні з населенням; застосовувати мистецтво аргументації, мовні засоби переконання; способи попередження конфліктів, як вирішувати конфлікти.

вміти:

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

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

3) **на евристичному рівні:** вміти вмотивовано визначити поняттєвий апарат дисципліни; здійснювати аналітичні (мовні, структурні) дослідження фахового тексту;

4) **на творчому рівні:** культивувати український мовленнєвий етикет; вдосконалювати професійну мовленнєву культуру працівника поліції; одержати новий життєстверджуючий імпульс для самореалізації у професійній сфері; бути готовим до впевнених комунікаційних дій, зважаючи на ситуації спілкування (в агресивному та неагресивному).

Запропонований посібник побудований за модульною системою. Матеріал підготовлений для магістрів та викладачів вищих навчальних закладів юридичного профілю. У теоретичній частині зосереджено увагу на основних поняттях комунікативної діяльності поліцейського; надано характеристику його спілкування в агресивному та неагресивному

середовищах. Практична частина містить вправи, завдання та тести, які допоможуть пригадати знання з дисциплін української мови.

Кожен викладач може самостійно обирати як пояснювати магістрам матеріал для кращого засвоєння (самостійно чи за допомогою лекцій). Теоретичну частину подано стисло, увагу зосереджено на головному основних засадах праводілової сфери та проблемних питаннях.

Цей посібник є кроком до подальшої гармонізації теорії та практики у діяльності правника і поліцейського. У роботі над навчальним посібником зроблено спробу наблизити теорію української мови, законотворчості, права, публіцистики до практичної їх реалізації.

ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

Розділ 1. ФАХОВА КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНЦІЯ ПРАЦІВНИКА ПОЛІЦІЇ

§ 1. Основні поняття комунікативної компетенції

Теоретичні аспекти комунікації і комунікативної лінгвістики формуються під впливом прикладних сфер, у межах яких комунікативна дія, інтеракції особистостей відіграють провідну роль: постають складовими соціокультурного процесу, забезпечують можливість формування соціальних зв'язків, керують спільною життєдіяльністю людей і регулюють її окремі сфери, зберігають досвід та передають його наступним поколінням. Для того, щоб розібратися з основними процесами, необхідно розуміти ключові поняття такі, як:

Комунікативна лінгвістика – напрям сучасної лінгвістики, пов'язаний із міждисциплінарними проблемами, предметом дослідження якого є процеси спілкування людей із використанням живої природної мови та урахуванням усіх складників комунікації (фізичних, фізіологічних, психологічних, соціальних, гендерних, контекстних, ситуативних, семіотичних)¹.

Комунікація – смисловий та ідеально-змістовий аспект соціальної взаємодії; обмін інформацією в різноманітних процесах спілкування².

На розвиток комунікативної лінгвістики останніх десятиліть активно впливають ідеї **комунікативістики** – науки, яка вивчає системи засобів і гуманітарних функцій масових інформаційних зв'язків, що здійснюються на різних етапах цивілізації за допомогою різних мов, а також вербальних і невербальних засобів.

Б. Паригін, російський історик та антрополог, увів термін «**персоніфікація особистості**» – усвідомлення людиною індивідуальної неповторності, несхожості та інших людей. Персоніфікація впливає, за спостереженнями Ф. Бацевича, на культуру особистості, мобільність, почуття гідності, духовні й матеріальні потреби. З нею пов'язані вибір цінностей, прийняття самостійних рішень; зменшується час, протягом якого людина спілкується з близькими їй людьми, але збільшується час комунікації з новими, часто чужими і неприємними людьми; збільшується кількість мікрогруп у колективах, кількість об'єднань людей за груповими інтересами.

¹ Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник / Ф. С. Бацевич. – 2-ге вид., доп. – К.: ВЦ «Академія», 2009. – 376 с. – С.12.

² Бацевич Ф. С., 2009. – С.33.

Важливо зрозуміти, що всьому сказаному сприяють:

Комунікативні обставини – сукупність ознак комунікативної ситуації, які впливають на комунікативну поведінку учасників спілкування (бесіда на вулиці чи в приміщенні, йдучи, сидячи чи стоячи, при свідках або без тощо)³.

Комунікативна ознака – окрема риса комунікативної поведінки (комунікативна дія чи комунікативний факт), яка виділяється як релевантна для опису в умовах комунікативних культур, які вивчаються⁴.

Комунікативна особистість – людина, для якої характерна неповторна когнітивна база, знання конкретної ідіоетнічної мови на вербально-семантичному, когнітивному і прагматичному рівнях. Виявляє себе в мовленнєвій діяльності, спілкування в сукупності витворюваних дискурсів, володіє гнучкими позиційними, рольовими і комунікативними стратегіями і тактиками спілкування⁵.

Комунікативна поведінка – сукупність реалізованих у спілкуванні правил, законів, постулатів, максим, традицій тощо певної національної лінгвокультурної спільноти з використанням мовних і позамовних засобів. Вона буває вербальна та невербальна⁶.

Міжкультурна комунікація – (термін введений у науковий обіг Г. Трейгер та Е. Холл у 1954 р.) комунікація між представниками окремих культур, коли один учасник виявляє культурну різницю іншого. Це обмін інформацією, почуттями, думками представників різних культур. Має місце в бізнесі, туризмі, спорті, особистих контактах, науковому, професійному та освітньому світі тощо. Переважно цей термін розуміють як науку, яка вивчає особливості вербального та невербального спілкування людей, що належать до різних національних та мовно-культурних спільнот.

Міжкультурну комунікацію вивчали: Є. Верещагін, В. Костомаров, Т. Грушевицька, В. Попков, А. Садохін, Н. Трошина, Ю. Кім, Дж. Мартін, Т. Накаяма та інші.

Ф. Тромпенарс, Г. Хофстед, Е. Холл (представники американської школи) виявили компонентний склад культури, виокремивши в ній такі рівні: а) *зовнішній* – мова, артефакти (предмети культури), міфи, символи, ритуали, традиції; б) *прихований* – становить сутність національної специфіки – норми, цінності, які впливають на комунікацію, дії, базові уявлення, життєві установки й досвід.

³ Бацевич Ф. С. Словник термінів міжкультурної комунікації / Ф. С. Бацевич. – К.: Довіра, 2007. – 205 с. – С.123.

⁴ Бацевич Ф. С., 2007. – С.124.

⁵ Бацевич Ф. С., 2007. – С.125.

⁶ Бацевич Ф. С., 2007. – С.136.

Міжкультурна комунікація є зразком поведінки, яка має за мету обмін значеннями на основі культурних і мовних кодів. О. Топчій вважає, що мовний код є провідною складовою культури і сприяє формуванню світогляду людини, менталітету народу⁷. Усвідомлення і врахування типологічних відмінностей культур дасть змогу сформувати іншокомунікантів і зменшити ймовірність непорозуміння під час спілкування. В англomовних країнах переважає низькоконтекстна комунікація, для якої характерні реактивність, експресивність і впливовість мови на точність понять. Для Східної Європи, Азії та Сходу – емоційність, свідомість, орієнтована на колектив.

Загальноновизнаними, на думку О. Топчій, є п'ять *провідних моделей* міжкультурної комунікаційної взаємодії у процесі інкультурації: *інтеграція* (входження в іншу культуру шляхом поступового опанування її норм, цінностей, зразком поведінки); *асиміляція* (група та її члени втрачають свою особисту культуру, але засвоюють іншу); *сепаратизм* (зберігаючи свою культуру, члени групи відмовляються від контактів з іншою); *маргіналізація* (група та її члени втрачають свою культуру, але не долучаються до неї); *полікультурність* (передбачає не лише збереження власної культури, а й збагачення її за рахунок визнання і прийняття іншої культури, готовності до присвоєння інших культур).

Володіння поліцейським професійною компетенцією щодо міжкультурної комунікації передбачає вміння здійснювати професійну діяльність в іншомовному середовищі, адекватно співпрацювати з представниками інших культур, бути толерантним до інших професійних цінностей, знаходити компроміси у різних ситуаціях.

Мовна й мовленнєва компетенція стає потужною та ефективною передумовою у професійній підготовці національних кадрів у галузі права, бо ж представники еліти народу, його найосвіченіші верстви і повинні бути носіями зразкової державної та іноземної мови.

§ 2. Комунікативна діяльність поліцейського

Мова відображає загальний рівень культури спеціаліста будь-якого фаху, стає своєрідним її показником. Опанування принципами й засадами ділової комунікації є свідченням професійної зрілості фахівця.

⁷ Топчій О.В. Теоретичні основи формування професійної комунікативної компетентності в майбутніх слідчих органах внутрішніх справ // www.nbu.gov.ua/portal/socgum/nvknvvs/2011_2/korchiy.htm

Важливим чинником підвищення ефективності роботи органів внутрішніх справ є налагодження відносин співпраці поліції з населенням на основі взаємодовіри, взаєморозуміння (осмислення, оцінка інтересів і цілей одне одного, прийняття їх як своїх) та взаємодії (процес обміну видами діяльності; буває одноразовий та постійний). Взаємовідносини поліції та населення можуть впливати на рівень ефективності діяльності поліцейських по охороні громадського порядку, профілактиці і попередженню злочинів, боротьбі зі злочинністю в цілому.

Під час вивчення таких дій науковці застосовують такі **методи**:

Анкетне опитування – традиційний метод, що полягає в заповненні спеціально вибраними людьми питальника, який містить переважно закриті питання з готовими варіантами відповідей. Серед питань можуть бути і відкриті, на які респонденти дають довільну відповідь.

Метод фокус-груп – це один із якісних методів досліджень, який є груповим напівстандартизованим інтерв'ю, що проходить у формі групової дискусії і спрямоване на одержання від її учасників «суб'єктивної інформації» про те, як вони сприймають різноманітні види практичної діяльності (наприклад, процес і результат взаємодії працівників поліції і населення).

Контент-аналіз – метод фіксації і квантифікації одиниць змісту в досліджуваному документальному матеріалі. Широко застосовується в соціальній психології і соціології для аналізу засобів масової комунікації і соціально-психологічних явищ у великих групах. У дослідженні використовують відкриті питання (наприклад, аналіз звернень громадян до поліції, аналіз засобів масової інформації щодо виявлення специфіки іміджу поліції).

Працівник поліції має володіти не лише професійними знаннями, але ще хоча б мати достатні навички з основ психолінгвістики, соціолінгвістики, юрислінгвістики. Від якості контакту працівника поліції з різними групами населення буде залежати ефективність його діяльності. Одним із визначальних чинників ефективної роботи працівника поліції буде правильно сформована фахова комунікативна компетенція. У спілкуванні працівник поліції: отримує необхідну для розкриття злочину інформацію; керує процесом ведення бесіди, іноді у важких умовах; передає письмово вербальну інформацію. З практики відомо, оволодіння комунікативними навичками може затягнутися, а це впливає на адаптаційні процеси у фаховій діяльності поліцейського і може призвести особу до розчарування та звільнення з роботи.

Комунікативна компетентність – це спроможність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, яка включає уміння розширювати (або звужувати) коло спілкування, розуміти партнера по спілкуванню, прогнозувати наслідки різноманітних комунікативних ситуацій.

Професійна комунікативна компетентність – складне психологічне утворення, що формується на базі комунікативної компетентності людини в умовах конкретної фахової діяльності, що можна уявити у вигляді системи значимих для працівника відносин, умінь і навичок спілкування.

У повсякденній діяльності працівників поліції присутні різноманітні ситуації конфліктної взаємодії різного рівня, переважно агресивного за своєю формою спілкування (очна ставка, обшук, допит тощо). Для найбільш повного позначення специфічних умов фахового спілкування працівників поліції введено спеціальний термін *«агресивне комунікативне середовище»* (контакт поліцейського з агресивними проявами осіб, протистоянням позицій, відкритим конфліктом різного ступеня, що пов'язаний із негативною емоційною напругою).

Саме контакти в агресивному комунікативному середовищі складають основу фахового спілкування працівника поліції. У частини працівників МВС чинник агресивності середовища спілкування може викликати високу напруженість міжособистісних контактів, що негативно впливає на виконання фахової діяльності і самовідчуття працівника в цілому. Профілактика несприятливих станів і подолання негативних тенденцій у фаховому спілкуванні потребує спеціальної уваги у вигляді професійних тренінгів.

Тренінг – це особлива форма навчання, під час якої людина максимально оволодіває новими знаннями, отримує нові навички, переглядає власні цінності та пріоритети, коригує, удосконалює та розвиває певні якості та властивості своєї особистості, обирає для себе такі форми та методи поведінки, які відповідають саме її ситуації та індивідуальності. Серед форм навчання саме тренінг дає можливість на 90% засвоїти отриману інформацію.

Тренінг – це одночасно: практичний та ефективний метод опанування новими знаннями; спосіб пізнання себе та інших; неформальне, невимушене, конструктивне спілкування; спосіб формування бажаних, більш ефективних умінь і навичок а також більш успішних моделей мовленнєвої поведінки; форма розширення власного набутого досвіду, спосіб вийти «за межі» власного звичного сприйняття явищ; спеціальна технологія, яка допомагає краще зрозуміти та усвідомити власний світ, зробити своє життя успішним; керування власними бажаннями та діями.

Методи психолінгвістичного тренінгу можна об'єднати в декілька основних блоків: *дискусійні методи* (групова дискусія, розбір випадків із практики); *ігрові методи* (ділові, дидактичні, творчі, рольові ігри); *метод сенситивного тренінгу* (невербальні вправи, спрямовані на міжособистісну чутливість, емпатію щодо партнерів по спілкуванню, тренування саморозуміння).

Науковці пропонують декілька прикладів тренінгів, які можуть сприяти кращій працездатності поліцейських, наприклад:

1. *Перцептивно-орієнтований тренінг сенситивності.*

Мета – підвищити чутливість тих, хто навчається, до мимовільних, невербальних проявів партнера по спілкуванню.

Основні теми: *усвідомлене – неусвідомлене*: види невербальних проявів внутрішніх позицій, відношень, установок (міміка, окомухові реакції, пози, дистанція в спілкуванні, жести, пара- і екстралінгвістичні явища і т.д.); *можливості впливу*: приєднання до пози, дихання, інтонацій, рухів, внутрішніх ритмів і досвіду людини тощо; досвід ведення партнера в напрямку актуалізації необхідних станів.

2. *Тренінг партнерського спілкування.*

Мета: сформувати навички ефективної партнерської взаємодії.

Основні теми: складові психолінгвістичного контакту; технології слухання, роль емпатії; бар'єри в спілкуванні і способи їх подолання; прийоми аргументації і переконання; жорстке управління діалогом; маніпуляції в спілкуванні.

3. *Тренінг взаємодії в агресивному середовищі.*

Мета: придбання навичок самоконтролю і поведінки в ситуації сутички інтересів, установок, думок, невмотивованої агресії.

Основні теми: стилі спілкування; стратегії поведінки в мовному конфлікті; самоконтроль емоційного реагування; можливості управління емоційним станом інших людей за допомогою мовних засобів; усвідомлення механізмів особистісного мовного захисту; техніки посередництва в мовній конфліктній взаємодії сторін.

У службовій діяльності поліцейські стикаються не лише з правопорушниками, але й взаємодіють із широким колом людей, яких стосується злочин (потерпілі, свідки, різні посадові особи тощо). Особистість кожного з них склалася за певних умов, у них неоднаковий спосіб мислення, система стосунків, індивідуальні переваги з різних питань. Працівник, звичайно, обмежений у часі і можливостях поглибленого, всебічного вивчення особистості людей, які потрапляють до кола його службового інтересу.

Отже, професійна діяльність працівників поліції здійснюється в умовах, які потребують розвиненої саморегуляції психічних станів та поведінки в цілому. У повсякденному житті і при виконанні службових завдань співробітник, з огляду на значимість для нього певних ситуацій, зазнає тих чи інших переживань.

§ 3. Мовленнєвий службовий етикет

Слово *етикет* походить з французької мови і на початку позначало товарну етикетку, згодом так назвали церемоніал при дворі, тобто правила чемності й норми поведінки. Хоча і до французів це слово прийшло з голландської мови, де воно початково означало кілочок, до якого прив'язували папірець з назвою товару, а пізніше – папірець з написом-етикеткою, яку ми і сьогодні бачимо щодня на всіх товарах. На основі значення *напис* розвинулося більш вузьке значення – *церемоніал*, тобто правила поведінки.

Правила поведінки людей змінювалися відповідно до умов життя конкретного соціального середовища. Етикет виник у період зародження абсолютних монархій. Дотримуватися певних правил поведінки, церемоніалу було необхідно для звеличення царствених персон: імператорів, королів, царів, князів, принців, герцогів і т.п. для закріплення ієрархії всередині самого класового суспільства. Від знання етикету, виконання його правил часто залежала не тільки кар'єра, але й життя людини. Порушення етикету призводило до ворожнечі між племенами, народами і навіть до воєн.

Перші згадки про гречність сягають тисячолітніх глибин людської історії. У літературних текстах стародавнього Шумеру (сучасна територія Іраку та Ірану) викладено перші моральні принципи, які, на думку шумерів, були надані людям богами. З часів Стародавнього Риму до нас прийшов звичай гостинності. У Стародавньому Єгипті для міжнародних переговорів уперше почали призначати спеціальних людей – послів, а самі переговори проводилися в урочистій обстановці. В Єгипті вперше з'явився звичай замикати двері на ключ, але тільки з того боку, де був замок. У Стародавній Греції посли носили при собі спеціальні жезли Гермеса, до того ж їм вручали інструкції з поведінки, що мали назву *дипломах*. В античній Греції навчилися відмикати замки, а ключі тоді були більше метра довжиною, і носили їх через плече. І здаля було видно, що йде людина, яка нікому не довіряє. У цій же країні біднякові жити за рахунок багатія не вважалося ганебним. Бідняк був у багатія на побігеньках, розважав його, а за це багатій давав йому харчі. Грецькою мовою слово *дармоїд* звучало – *паразит*, а згодом воно

перетворилося у *паразит*. Жителі скандинавських країн першими ввели до правил гречної поведінки звичай надавати почесні місця жінкам і найбільш шанованим гостям. У стародавньому скандинавському епосі «Едда» детально розповідається про поведінку за обіднім столом, а правила проголошення тостів у цього народу були розроблені до дрібниць. За порушення етикету призначали штрафи. Перший посібник з гречності створено 1204 року іспанцем Педро Альфонсо і називався він «Дисципліна клерикаліс». У ньому викладені правила поведінки за столом, прийому гостей, проведення бесіди.

В Україні перші писемні правила поведінки визначено великим київським князем Володимиром Мономахом у «Поученнях дітям...»: *У домі своїм не лінуйтеся, а за всім дивіться... Ні пиття, ні їди не потурайте, ні спанню... Лжі бережіться... А куди підете і де станете, напоїте, нагодуйте, краще стороннього; а ще більше шануйте гостя, звідки він до вас прийде. Недужого одвідайте, за мрецем ідіте, тому що всі ми смертні єсмо. І чоловіка не миніть, не привітавши, добре слово йому подайте.*

У XIV-XVII століттях при дворах європейських правителів було запроваджено посади церемоніймейстерів, які мали знати всі правила придворного етикету – від зачісок до застібок на взутті та прийому гостей.

Існує вислів «розводити китайські церемонії». Таких церемоній у Стародавньому Китаї було близько 30 тисяч. Зазвичай, заможні люди їх роками вивчали такі тонкощі, бо бідняки не могли гаяти час на їх засвоєння та дотримування. Японців з дитинства привчають посміхатися, щоб нікому не псувати настрою своїм «кислим виглядом», тому на обличчі японця завжди посмішка, і коли він пригнічений, і коли йому соромно чи боляче. Сьогодні в багатьох народів витягувати рештки їжі із зубів при людях вважається непристойним, але в Німеччині, де часто-густо можна побачити таку картину: ошатно одягнені люди після їжі «приводять у порядок свої зуби» за допомогою зубочистки, і ніхто їх за це не засуджує. Американці любляють сидіти, поклавши ноги на стіл. І це нікого не дивує, бо так допускається за їхніми правилами поведінки.

Велике значення в правилах гречності надається словам. Придворний етикет мови був колись дуже вигадливим. Наприклад, наприкінці XIX століття в Англії директором Королівського політехнічного інституту був Джон Пеппер. Одного разу до інституту приїхала королева Вікторія. Учений вирішив продемонструвати їй дослід, але при цьому боявся порушити придворний мовний етикет, тому, пояснюючи процес, сказав: «А зараз кисень та водень будуть мати честь з'єднатися перед лицем Вашої Величності».

Етикет завжди виконував і виконує певні функції. Наприклад, розділення за чинами, станами, знатністю роду, званнями, майновим положенням. Особливо суворо дотримувалися і дотримуються правил етикету в країнах Дальнього і Ближнього Сходу.

Сучасний етикет успадкував звичаї і досвід усіх народів світу з давніх часів до сьогодення. У кожній країні народ вносить свої виправлення і доповнення в етикет, що зумовлено соціальним, політичним, суспільним життям та специфікою історичного розвитку країни, походженням, традиціями та звичаями народу. Норми етикету мають характер певної своєрідної угоди між людьми щодо дотримання стандартів поведінки. Манери людини є індикатором багатства внутрішнього світу людини, вони відображають її моральний та інтелектуальний розвиток.

Українська мова має свій етикет (правила поведінки й спілкування людей у суспільстві; зовнішній прояв відносин між людьми, культури особистості), що складався та шліфувався впродовж століть, закріплювався у свідомості, регулюючи взаємини між людьми в різних життєвих ситуаціях.

Під мовленнєвим етикетом розуміють мікросистему національно специфічних стійких формул спілкування, прийнятих і приписаних суспільством для встановлення контакту співбесідників, підтримання спілкування у певній тональності. Такі стійкі формули спілкування, або стереотипи спілкування є типовими, повторюваними конструкціями, що вживаються у високочастотних побутових ситуаціях. Тобто, набір типізованих частотних ситуацій призводить до появи набору мовленнєвих засобів, що обслуговують такі ситуації. Ступінь стандартизації одиниць знаходиться у прямій залежності від частотності її вживання.

Український мовленнєвий етикет історично має такі ознаки, як: *ввічливість* (риса характеру, яка характеризує особистість гарними манерами, добрими вчинками та освіченістю), *гrecність* (шанобливо ввічливе поводження з людьми), *чемність* (форма взаємовідносин між людьми, яка полягає у виявленні уваги, шаноби, доброзичливості), *вихованість* (загальні норми, вимоги поведінки, яких потрібно дотримуватись), *тактовність* (вміння вести себе відповідно до прийнятого етикету і етичних норм), *обхідливість* (ввічливість, привітність у поводженні з людьми), *коректність* (здебільшого офіційна, суха чемність, вміння «тримати себе в руках» у будь-яких ситуаціях, навіть конфліктних), *делікатність* (виявлення уваги до конкретної людини), *приятність* (дружня прихильність, симпатія до когось, дружлюбність, привітність), *звичайність* (уважність до кого-, чого-небудь, делікатність). Усі слова, що

характеризують мовленнєвий етикет, становлять синонімічний ряд із домінантою *ввічливість*.

Мовленнєвий службовий етикет – це правила мовленнєвої поведінки на роботі. Він тісно пов'язаний із культурою мовлення і є виразником загальної культури людини.

Різновидами мовленнєвого службового етикету є *звертання* (слово або декілька слів, що називають особу чи предмет, до якого звернена мова), *вітання* (спосіб вираження приязні та поваги, що потребує почуття такту), *знайомство* (встановлення між ким-небудь певних стосунків, відносин), *подяка* (почуття вдячності за послугу, допомогу тощо), *запрошення* (прохання взяти участь у чомусь), *побажання* (висловлення побажання про здійснення чого-небудь), *прохання* (ввічлива пропозиція до кого-небудь щось зробити), *порада* (сприяння або допомога в якій-небудь справі) й *пропозиція* (те, що пропонується чий-небудь увазі, виноситься на обговорення, розгляд), *погодження* (позитивне підтримання висловленої думки), *згода* (позитивна відповідь на питання, дозвіл на що-небудь), *незгода* (негативна відповідь на питання, заборона чого-небудь), *вибачення* (виявлення поблажливості, прощання провини), *комплімент* (приємні, люб'язні слова, похвала, лестощі), *прощання* (приємні слова перед розтаванням).

Кожен професійно підготовлений працівник повинен володіти мовною майстерністю (здатністю, використовуючи мовні норми, вибрати із можливих варіантів найбільш вдалий для викладення у мовленні чи на письмі своїх думок та відношень). Особливо треба контролювати вживання етикетних мовних формул (фразеологічних речень, готових до вжитку стандартизованих мовних конструкцій, за допомогою яких висловлюють взаємовідношення при зустрічі й розтаванні, дякуванні або вибаченні, у ситуації знайомства й у багатьох інших випадках). Їх арсенал в українській мові надзвичайно багатий.

Формули знайомства. Виховані люди здебільшого знайомляться за допомогою третьої особи, посередника, який рекомендує їх одне одному. Якщо людина сама пропонує іншій познайомитися, то вона звертається: *«Пробачте, я хотів би з Вами познайомитися; Давайте познайомимося! Давайте знайомитися!»* Більш офіційним є: *«Дозвольте з Вами познайомитися! Дозвольте відрекомендуватися»*. Під час знайомства називають спочатку ім'я, по батькові, прізвище, а потім – фах, посаду або рід занять.

При знайомстві військовослужбовців називають їхнє військове звання: *Товаришу генерал, дозвольте відрекомендувати Вам полковника Семенова.*

Формули вітання. Вітання належить до найчастіше вживаних

етикетних виразів. Уживаючи форму називного відмінка, ми констатуємо факт щодо ранку, дня чи вечора. Використовуючи форму родового відмінка, перетворюємо вітання у побажання на певний проміжок часу. В офіційній ситуації, зокрема у звертаннях до великої аудиторії, використовують вирази:

Висока тональність	Нейтральна тональність	Фамільярна тональність
Добрий день	Доброго ранку	Доброго ранку
Дозвольте Вас привітати	Добрий день	Добрий день
Від імені...	Добрий вечір	День добрий
Дозвольте привітати...		Доброго дня
Радий вітати Вас...		Добридень
Вітаю Вас...		Добрий вечір
		Вечір добрий
		Доброго вечора
		Привіт, салют
		Вітаннячко
		Шануваннячко

Вихована людина не бере до уваги вікову чи службову ієрархію й завжди привітає іншу людину, не чекаючи, поки та зробить це першою. Чоловік завжди встає, коли вітається (за винятком дуже старих чи хворих). Особу старшу за посадою вітають вставанням і чоловіки, і жінки. Якщо жінка прийшла на прийом до начальника, передусім начальник повинен підвестися й сказати: *«Проходьте, будь ласка»*, вийти із-за столу (через стіл руку не подають за жодних обставин), потиснути руку відвідувачці та запросити її сісти. Лише після цього, сівши на своє місце, він може спитати про її справу.

У різних народів виробилися свої форми вітання. Давні греки віталися один з одним словом *«Радуйся!»*, мешканці сучасної Греції – *«Будь здоровим»*. Араби кажуть: *«Мир Вам!»* або *«Мир з тобою!»*, а індіанці племені навахо – *«Все гаразд»*. В етикеті деяких народів Кавказу (осетинів, абхазців) існує кілька десятків формул вітань: у них враховується стать, вік адресата, рід занять на момент вітання і т. д.⁸. Монголи та індокитайці проявом ввічливості вважають потирання носа, а в Новій Зеландії вітають один одного дотикаючись носами. Серед народів Нігерії проявом поваги є дотик лобом до підлоги, а жителі Тибета, вітаючись, знімають головний убір правою рукою, ліву закладають за вухо і при цьому висовують язик. У Японії застосовуються три види поклонів: найнижчий – сайкейрей, середній під кутом 30 градусів та легкий – під кутом 15 градусів. На Сході характерною ознакою вітання є нахил корпусу з одночасним викиданням рук. У Європі

⁸ Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. – Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2007. – С.189.

вітають один одного, трохи піднімаючи лівою рукою капелюх і роблячи легкий уклін головою.

Формули звертання. Вітання майже завжди під час ділових зустрічей доповнюється звертанням, яке може містити ім'я або ім'я, по батькові. Разом із власними іменами використовуються загальні слова:

- іменники *пане, пані, панове; добродію, добродійко, добродії; громадо, спільноту, товариство; рідше громадянине, громадянко, громадяни; товаришу, товариші;*
- прикметники *шановний, вельмишановний, високоповажний.*

Правильно дібране за формою та змістом звертання є важливим елементом мовної культури. Деякі з них можуть використовуватися в усіх функціональних стилях, інші – обмежуватися певним стилем. До людини старшої за віком, посадою звертаються на ім'я й по батькові.

Форма *пан* властива всьому західнослов'янському світу. В офіційно-діловому українському спілкуванні форма *пан (пані)* вживається перед прізвищем, ім'ям, назвою посади, перед службовим та науковим званням: *Пане Президенте! Пане професоре (адвокате, прокуроре)! Пане полковнику!*⁹

Звертання *добродію, добродійко* використовують у масовому спілкуванні в адміністративних установах до малознайомих людей.

Форма звертання *товаришу (товариші)* поступово виходить із загального вжитку, хоча і залишається як партійне звертання, звертання до військових та працівників поліції.

У ділових та офіційних звертаннях використовується незалежно від віку та становища співрозмовників займенник *Ви*. На *ти* можна звертатися лише вчителям до учнів молодшої та середньої школи.

Коли ми звертаємося до вищих посадових осіб, потрібно використовувати такі мовні формули: до Президента – *Ваша Високодостоїнсте Пане Президенте*; до міністрів і послів – *Високодостоїнний пане Міністре; Високодостоїнний пане Амбасадоре* або *Високодостоїнний пане Посол*.

Висока тональність	Нейтральна тональність	Фамільярна тональність
Дорогі друзі	Громадянине	Люди добрі
Дорогий друже	Громадянко	Товариство
Пані і панове	Громадяни	Дядю/тьотю
Пане генерале!	Добродію	Юначе/молодче
Вельмишановний	Добродійко/панно	Діти!
Високоповажний	Товариші	Хлопці і дівчата
Високодостоїнний	Товаришу капітане	Господарю/господине

⁹ Соколовська Ж. П., Власенко В. В., Щербачук Л. Ф. У ділове спілкування – державну мову. – К.: Грамота, 2004. – С.10.

Кожна розмова має свій зачин: *Як справи?*, *Як здоров'я?* – особливий тип мовлення, де простий обмін звичайними фразами нашої мови співрозмовників вести ділову чи товариську розмову, психологічно підводить їх до суті справи.

Формули подяки. На вираження вдячності досить широко вживають слово *подяка*. Узвичаєно говорити, що *подяку виносять*, а *вдячність висловлюють*. Наприклад, начальник виносить подяку підлеглому за сумлінну працю, вдячність висловлює клієнт юристові за кваліфіковану консультацію. Офіційно звучить речення, в якому є словосполучення оголошую подяку: *За дострокове та якісне виконання спеціального завдання оголошую подяку із занесенням до трудової книжки*.

Треба дотримуватися граматичних норм (керування): дієслово *дякувати* в першій особі однини і множини вимагає після себе додатка в Д.в. – *дякую (дякуємо)* – кому? Проте часом під впливом російської мови замість Д.в. (*дякую Вам*) вживають Р.в. (*дякую Вас*). Це груба помилка¹⁰.

Висока тональність	Нейтральна тональність	Фамільярна тональність
Висловлюю вдячність	Спасибі	Спасибі, дякую
Дозвольте висловити вдячність	Дякую	Щиро вдячний, щиро
Ми дуже вдячні	Дуже вдячний	Вік не забуду
Складаю подяку	Велика подяка	Велике спасибі
Глибоко вдячний	Щира вдячність	Красно дякую, гарно
Вельми вдячний	Вдячний (а)	Дякую, вельми дякую

Згода, підтвердження:

Висока тональність	Нейтральна тональність	Фамільярна тональність
Так, саме так	Згоден	Згоден, я не перечу
Обов'язково, безперечно	Я не заперечую	Авжеж, можна, чудово
Будь ласка	Домовилися	Напевно, безсумнівно (певна річ, звичайно, будь ласка (прошу))
З приємністю	Ви маєте рацію, це справді так, ми в цьому впевнені	Гаразд (добре), ще б пак

Формули вибачення. Спілкуючись або працюючи разом, люди мимоволі можуть завдати прикрощів один одному, щоб допомогти виправити певну ситуацію існують формули вибачення:

Висока тональність	Нейтральна тональність	Фамільярна тональність
Прошу вибачити (вибачення) за ...	Вибачте	Вибачте мені

¹⁰ Соколовська Ж. П., Власенко В. В., Щербачук Л. Ф. У ділове спілкування – державну мову. – К.: Грамота, 2004. – С.17.

	Пробачте	Пробачте мені
	Даруйте	Даруйте
	Перепрошую	Перепрошую
	Прошу вибачити	Вибачай
		Винен
		Більше не буду

Формули прохання. Прохання найчастіше містить дієслово у формі наказового способу та словосполучення *будь ласка*. Відтінок категоричності має конструкція «*Я прошу Вас...*». Саме цим виразом намагається навести порядок у залі головуючий на засіданні Верховної Ради. Допомагають делікатно висловити прохання дієслова *хотіти, могли*, присудкове слово *можна*: *Я хочу попросити..., Я можу Вас попросити? Можна Вас попросити?* Серед слів, яким властива семантика прохання, окрему групу утворюють дієслова *благати* і *молити*. Вони є надзвичайно насичені емоційно; дуже інтенсивно виражають прохання – наполегливо, невідступно і водночас ласкаво, без жодного натяку на примус чи якийсь тиск. Найчастіше вживається в поетичному мовленні. Рекомендують розрізняти слова *про́шу* (відповідь на подяку) і *прошу́* (звертання з проханням, клопотати)¹¹.

Знання основних засобів мовленнєвого етикету, внутрішній такт, загальна культура допоможуть державному службовцю підібрати найефективніший і найдоречніший спосіб висловлення ставлення до особи, до дій, до вчинків.

Таким чином, індивідуальна мовна культура – це своєрідна візитна картка особи незалежно від її віку, фаху, посади. Уміння володіти мовою виступає багатокомпонентним, комплексним поняттям, яке передбачає індивідуальне багатство словникового запасу носія мови, чистоту, ясність, точність, виразність, правильність його мовлення, розуміння значення слів та їх варіантів, розрізнення мовних засобів за стилістичним забарвленням, досконале знання різних моделей конструювання речень засобами цієї мови, розуміння національних особливостей формотворення, словотворення й мовленнєвого етикету, а також уміння надати фонетико-інтонаційної виразності своєму мовленню.

Добір засобів для кожного різновиду мовленнєвого етикету диктується умовами спілкування, а також особистими якостями комунікантів. Етикетні вирази є лексично обмеженим колом слів – це мовні кліше, стереотипні мовні формули. Кожна комунікативна ситуація потребує певних мовних засобів. Не

¹¹ Соколовська Ж. П., Власенко В. В., Щербачук Л. Ф. У ділове спілкування – державну мову. – К.: Грамота, 2004. – С.20.

рекомендовано використовувати на роботі, при спілкуванні з колегами і керівниками скорочені, побутові форми вітання і прощання.

Науковцями розроблено основні постулати безкофліктного спілкування: постулат семантичного зв'язку (наявність загальної теми); новизна інформації у викладі точок зору; уникання зайвої деталізації; постулат детермінізму (знання причинно-наслідкових відношень, явищ, подій); постулат тотожності (наявність спільної вихідної точки зору для обох співрозмовників); обізнаність із минулим; прогнозування майбутнього; істинність у словах і діях, словах і реаліях. Дотримуючись цих постулатів ділового спілкування та норм літературної мови, співрозмовники завжди дійдуть згоди.

ПИТАННЯ ДО ТЕМИ

1. Поясніть поняття *комунікативна лінгвістика, комунікавістика, комунікація*.
2. Хто ввів термін *персоніфікація особистості*?
3. Що таке комунікативні обставини?
4. Що таке комунікативна ознака?
5. Яка різниця між терміном *персоніфікація особистості* та поняттям *комунікативна особистість*?
6. Що таке комунікативна поведінка?
7. Назвіть науковців, які ввели в обіг поняття *міжкультурна комунікація*?
8. Назвіть науковців об'єктом вивчення яких є міжкультурна комунікація?
9. Назвіть п'ять моделей міжкультурної комунікаційної взаємодії.
10. Що таке інтеграція в міжкультурній комунікації?
11. Що таке асиміляція в міжкультурній комунікації?
12. Що таке інтеграція сепаратизм в міжкультурній комунікації?
13. Що таке маргіналізація в міжкультурній комунікації?
14. Що таке полікультурність в міжкультурній комунікації?
15. Які методи застосовують науковці для виявлення чинників підвищення ефективності роботи поліцейського?
16. Що таке комунікативна компетенція?
17. Що таке професійна комунікативна компетентність?
18. Що таке агресивне комунікативне середовище?
19. Назвіть методи психолінгвістичного тренінгу.
20. Дайте визначення: що таке тренінг?
21. Що Ви знаєте з історії етикету?
22. Які ознаки має український мовленнєвий етикет?
23. Що таке мовленнєвий службовий етикет?
24. Назвіть різновиди мовленнєвого службового етикету.

Розділ 2. СПІЛКУВАННЯ, ЩО ПРОТІКАЄ В НЕАГРЕСИВНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

§ 1. Фахове усне спілкування та його форми (монолог, діалог, полілог)

Справжньому фахівцеві притаманна широта світогляду, знання історії свого народу, розуміння проблем сучасності, виразна громадянська позиція. На думку М. Зубкова, взявши за основу процес спілкування й постійного навчання, можна сформувати не тільки пізнавальні дії, а й систему відносин, спілкування в цілому, живомовну культуру молодого фахівця будь-якої галузі¹².

Ділове спілкування регулює офіційні відносини комунікантів (в усній і писемній формах) у державно-правовій і суспільно-виробничій сферах.

Усне мовлення – це така форма реалізації мови, яка виражається за допомогою звуків і є процесом мовлення. За походженням усне мовлення – це первинна форма існування мови, яка може мати форми вираження – *монологічну, діалогічну й полілогічну*.

Монолог – це одна з форм мовлення, при якій розгорнуте висловлювання складається з серії речень, узгоджених між собою за змістом і граматично. Монолог спрямований на слухача, читача, на самого мовця (внутрішній монолог)¹³.

Діалог – це одна з форм повідомлення, при якій обмін висловлюваннями відбувається по черзі безпосередньо між учасниками розмови¹⁴.

Полілог – це обмін думками з тієї чи іншої теми трьох і більше учасників, де кожен учасник має власну відмінну точку зору.

Характеризується усне мовлення *темпом* (швидкістю, з якою вимовляють мовні елементи за певний проміжок часу), *тембровими особливостями* (специфічним звуковим забарвленням, характерним для кожного голосу), *тривалістю* (здатністю людини довго, не втомлюючись, говорити повними, чистими звуками), *гучністю* (відчуттям, що створює вухо під час сприймання звукових хвиль), *артикуляцією* (способом вимовляння мовцями всіх звуків у процесі мовлення), *акцентом* (сукупністю

¹² Зубков М. Г. Сучасна ділова мова за професійним спрямуванням: 2-ге вид. випр. й доп.: Підручник. – Х.: Факт, 2006. – С.176.

¹³ Іванова І. Б. Українське ділове мовлення. Мова ділових паперів. Фахове ділове мовлення: Навчально-методичний посібник. – Х.: ТМ «Парус», 2007. – С.118.

¹⁴ Іванова І. Б. Українське ділове мовлення. Мова ділових паперів. Фахове ділове мовлення: Навчально-методичний посібник. – Х.: ТМ «Парус», 2007. – С.118.

особливостей вимови звуків нерідної мови, зумовленою специфікою артикуляційної бази рідної мови) тощо.

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

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

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

послідовністю, тобто логічністю та лаконічністю думок;

багатством, що передбачає використання різноманітних засобів вираження думок у межах відповідного стилю, уникнення невинного повторення слів, однотипних конструкцій речень;

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

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

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

Мовні особливості усного мовлення. Вербальний, візуальний та акустичний складники усної мови тісно взаємодіють і взаємодоповнюють один одного у процесі подання і сприйняття інформації¹⁵. В усному спілкуванні, крім вербальних засобів, задіяні і невербальні, а саме: *інтонація* (основний структурний, комунікативний та виразовий засіб мови), *жести* (рухи тіла, які супроводжують людську мову для підсилення її виразності), *міміка* (рухи м'язів обличчя, які виражають внутрішній душевний стан людини), які також несуть інформацію про особу мовця, про її ставлення до змісту сказаного.

Помічено, що сприймання усного тексту залежить від *довжини речення* (кількості в ньому слів), *довжини слова* (кількості багатоскладових, довгих слів), *кількості особових займенників* (які сприймаємо на слух легше, ніж безособові).

В усному мовленні потрібні *змістові повтори* для наголошування головної думки, підкреслення ключового моменту й посилення враження від

¹⁵ Мацько Л. І., Кравець Л. В. Культура української фахової мови: Навчальний посібник. – К.: ВЦ «Академія», 2007. – С.132.

сказаного. Досягають цього за допомогою синонімів української мови, не повторюючи форми вираження. З метою привернути чи утримати увагу слухачів також використовують інші способи, а саме: *зміну порядку слів* (інверсія), *градацію* (посилення), *протиставлення* (антитеза), *окличну й питальну інтонацію, риторичні запитання, паузу* тощо¹⁶.

Синтаксичну будову усної мови характеризують здебільшого вживанням простих речень, часто неповних. У складних реченнях переважають сурядність та безсполучниковість, іноді – дієприкметникові й дієприслівникові звороти. На відміну від писемного, в усному тексті бажані питальні, окличні й риторичні, а не лише розповідні речення.

§ 2. Ділове спілкування поліцейського та його види

Загальноприйнятими жанрами ділової комунікації у роботі поліцейського є *ділові бесіди, наради, переговори, виступи, промови, розмови, інструктажі, інтерв'ю, інтерв'ювання* тощо. Інноваційними жанрами ділового спілкування А. Загнітко та І. Данилюк вважають: *презентації, «круглі столи», прес-конференції, брифінги* тощо. Особливості кожного жанру ділової комунікації включають такі критерії: мету проведення; контингент учасників; регламент; комунікативні засоби реалізації намірів; організацію просторового середовища; очікуваний результат¹⁷.

Якого б погляду ми не дотримувалися потрібно пам'ятати, що усне мовлення, реалізоване у формі спілкування, створює мовленнєві ситуації, задіяні декількома факторами:

1. *Адресат мовлення* – той, кому адресований мовленнєвий акт (одна людина, група людей, ціла нація, суспільство і т. п.).
2. *Місце спілкування* – зовнішні життєві умови, при яких здійснюється мовленнєвий акт (побутова розмова, доповідь на конференції, виступ на телебаченні).
3. *Мета спілкування* – мовленнєвий акт здійснюється з певною метою.
4. *Тема повідомлення* – інформація з теперішнього, відома адресанту й адресатам мовлення.
5. *Мета повідомлення* – нова інформація з майбутнього, якою має поділитись адресат з адресатами.

¹⁶ Зубков М. Г. Сучасна ділова мова за професійним спрямуванням: 2-ге вид. випр. й доп.: Підручник. – Х.: Факт, 2006. – С.197-198.

¹⁷ Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. – Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2007. – С.212-213.

6. Обов'язковими умовами для спілкування вважається наявність учасників здійснення мовленнєвого акту (слухачів, аудиторії і оратора (адресанта) мовлення).
7. Наявність мови, певного набору мовленнєвих одиниць, які розуміють учасники спілкування.
8. Визначення предмета розмови, теми та ідеї висловлювання¹⁸.

Зосередимо увагу на декількох із них.

Працівникам поліції необхідно вміти спілкуватися із засобами масової інформації для того, щоб сприяти юридичній грамотності населення.

Інтерв'ю – це вид усного або писемного ділового мовлення, що має на меті обмін інформацією під час розмови між двома або більше особами, та опублікування чи оприлюднення отриманої інформації у пресі, на телебаченні чи радіо. Це підтверджується визначенням поняття інтерв'ю, яке пропонує і юридична література.

Воно може проходити як у *контактній*, так і в *безконтактній* (телефонне, електронне) формі. З розвитком технологій в наше життя увійшли комп'ютери та Інтернет, а разом із цим набуло поширення інтерв'ю по електронній пошті (особі надсилається електронний лист з певним переліком питань і вона вже відповідає у зручний для неї час, не користуючись ніякими зайвими засобами на нього).

Передумовою для нормального, приємного для обох сторін інтерв'ю є заздалегідь обумовлені правила гри, яких дотримуються упродовж усієї розмови. Особа, в якій беруть інтерв'ю, повинна усвідомлювати, що розмовляє з журналістом-професіоналом, який може зробити надбанням гласності все, що почує. Перед тим, як дати відповідь на запитання, вирішіть для себе, чи хотіли б Ви бачити свою відповідь надрукованою в пресі або озвученою на радіо, телебаченні¹⁹.

Ваше завдання побудувати інтерв'ю так, щоб, порушуючи певне питання, передати якомога більше цікавої ґрунтовної інформації. Якщо інтерв'ю призначається для газети або журналу, завжди є можливість скласти варіанти відповіді, пояснити журналістові незрозумілі питання. Слід пам'ятати, що право попереднього перегляду матеріалу інтерв'ю не передбачає можливості поповнювати чи змінювати текст у разі, якщо Ви шкодуєте про сказане чи зроблене. Можна внести суто технічні корективи²⁰. У конфліктах із засобами масової інформації завжди пам'ятайте: нинішня

¹⁸ Іванова І. Б. Українське ділове мовлення. Мова ділових паперів. Фахове ділове мовлення: Навчально-методичний посібник. – Х.: ТМ «Парус», 2007. – С.116-117.

¹⁹ Шевчук С. В. Українське ділове мовлення: Підручник / Вид. 3-тє, доп. і перероб. – К.: Атіка, 2007. – С. 488.

²⁰ Шевчук С. В., 2007. – С. 489.

перемога може бути запорукою майбутньої поразки – завтра вони можуть Вам знову знадобитися²¹.

С. Шевчук при співпраці з друкованим ЗМІ рекомендує визначити на основі домовленості: тематику інтерв'ю; його тривалість; місце публікації; заплановану дату публікації; місце, де відбуватиметься інтерв'ю²².

У ряді випадків інтерв'ю порівнюють зі звітом, який журналіст подає для аудиторії. О. Ваянова зазначає, що між цими жанрами існують суттєві розбіжності. Автор звіту, як правило, не впливає на перебіг заходу, його участь у ньому має переважно описово-спостережний характер. Інтерв'юер навпаки дотримується активної позиції: він може власними запитаннями змінити напрям бесіди, і, відповідно, хід думок співрозмовника. Автор інтерв'ю може у деяких випадках перетворюватися на активного опонента²³. Від рівня його творчості при побудові запитань залежить напрям, а разом з тим і кінцевий результат бесіди.

Науковці вважають *прес-конференцію* видом інтерв'ю. Хоча саму прес-конференцію розуміють як бесіду, зустріч державних, політичних, громадських, наукових діячів із представниками преси, радіо, телебачення з питань, що цікавлять широку громадськість. Е. Гаврилов стверджує, що прес-конференції не можна відносити до інтерв'ю, оскільки: по-перше, заяви на прес-конференції носять публічний характер, а по-друге, питання журналістів не узгоджуються одне з одним, тому не дозволяють створити єдиного матеріалу, що складає літературний твір. Окремі відповіді, що даються на прес-конференції, мають вважатися «повідомленнями про події і факти, що мають інформаційний характер», тобто не є матеріалами, що охороняються авторським правом²⁴.

Дещо іншу точку зору на це має О. Ваянова. Вона пояснює, що прес-конференції не завжди мають інформаційний характер і не завжди ініціаторами їх проведення виступають державні органи. Досить поширеними є випадки, коли вони присвячуються певним подіям у культурному житті. Окрім цього, іноді запитання одного журналіста зумовлюється попереднім запитанням його колеги. Вона робить висновок, що точка зору Е. Гаврилова є справедливою лише для так званих *брифінгів* – нетривалих нарад за участю представників преси, на яких висловлюють позиції уряду та інших офіційних органів із певних питань. Брифінги

²¹ Шевчук С. В., 2007. – С. 491.

²² Шевчук С. В., 2007. – С. 490.

²³ Ваянова О. Авторсько-правова природа інтерв'ю // Підприємництво, господарство і право. – 2004. – № 9. – С. 108.

²⁴ Гаврилов Э. Авторские права на интервью // Законодательство и практика масс-медиа. – 1999. – № 7-8.

ініціюються та проводяться в основному державними урядовцями, а представлена на них інформація має інформаційно-офіційний характер, і у цьому випадку не створюються об'єкти авторського права. Так, термін інтерв'ю вживається у двох значеннях: він означає метод отримання відомостей шляхом спілкування з іншими людьми, а також самостійний публіцистичний жанр²⁵.

Ділова нарада – це робота колективного розуму, спрямованого вмілим керівником у потрібне русло на плідний кінцевий результат; одна з дієвих форм залучення членів трудового колективу до розв'язання встановлених перед ним завдань, управління організацією. Вона дає змогу керівнику впливати через її учасників на весь колектив підприємства.

Різновидами нарад є:

Засідання – це форма організації роботи постійно діючого органу (комітету, колегії, ради, комісії, групи). У більшості випадків проведення засідання передбачається статутом організації, хоча іноді воно може проводитися за ініціативою керівника.

Збори – це спільна присутність у певному місці людей, об'єднаних конкретною метою (збори працівників підприємства, підрозділу, членів товариства тощо).

Наради є одним із найефективніших способів обговорення актуальних питань і прийняття рішень у всіх сферах громадського і політичного життя. Вони поглинають значну частину часу працівників. У зв'язку з цим, їх раціональна організація та проведення має велике значення для піднесення ефективності праці керівника. Наради переважно відбуваються в незручний час, часто не мають визначеної мети і не приносять жодної користі. Суперечки, які виникають під час нарад, створюють учасникам можливість вплинути на прийняття рішень і формувати відповідальність за їхнє прийняття; створюють умови для власного внеску (висновку, рішення). Одночасно слід зауважити, що нарада має певну свою ціну: займає час, спричиняє конфлікти. Наприкінці може здатися, що час проведено непродуктивно, а учасники можуть саботувати рішення. У зв'язку з цим, науковці та фахівці-управлінці сходяться на тому, що керівник має аналізувати події, що відбуваються під час наради, а також уміти використати її позитивні й негативні аспекти.

Мистецтво проведення нарад полягає в тому, щоб кожен учасник мав свою позицію, якимось чином був причетним до спільного рішення, взяв активну участь у досягненні мети.

²⁵ Ваянова О. Авторсько-правова природа інтерв'ю // Підприємництво, господарство і право. – 2004. – № 9. – С. 108.

Залежно від мети і завдань, які потрібно вирішити, існують такі ділові наради:

Інформаційна – ознайомлення з новими директивними документами, майбутніми заходами, зміною ситуації у конкретній сфері тощо. Проводяться також узагальнення відомостей і вивчення різних думок на проблеми, що виникли.

Роз'яснювальна (інструктивна) – організують безпосередньо управлінці (конкретні виконавці) з метою доведення до працівників загального завдання, передавання розпоряджень, необхідних відомостей по управлінській вертикалі чи горизонталі, залежно від фахового рівня виконавців. Їх проводять за схемою доповіді (інформації про щось) з уточненням поставлених завдань, термінів їх виконання для конкретних виконавців. Як правило, під час такої наради керівництво прагне запевнити співробітників у правильності обраної господарчої політики і неминучості кроків, що зроблені для досягнення мети.

Звітна – звіти про виконання планів, окремих доручень тощо.

Навчальна (конференція) – ставить за мету дати учасникам необхідні знання і підвищити їхню кваліфікацію.

Проблемна – вироблення методів вирішення проблем, що існують.

Щодо форм безпосередньої участі керівника та учасників наради за класифікацією американських дослідників поділяють на:

- *диктаторську* – право проведення і голосу – лише у керівника. Інші учасники в основному слухають і беруть до уваги інформацію, що повідомляється. Вони можуть лише ставити запитання. Як правило, на подібних засіданнях керівник ознайомлює підлеглих із різноманітними офіційними документами або зі своїми розпорядженнями;
- *автократичну* – різновид диктаторської. На ній керівник ставить запитання й вислуховує всіх учасників наради. Хоч кожен і може висловити свою думку, все ж більшу частину часу залишається пасивним;
- *дискусійну* – найдемократичніша за своєю структурою. Нарада стає полем вільного обміну думками і вироблення загального рішення. При цьому більшість людей має право вільно висловити своє бачення проблеми, відверто виступити проти думки керівника;
- *вільну («круглий стіл»)* – не має чітко сформульованого порядку денного, а інколи проводиться і без головуючого. Вільна нарада не приймає ніяких рішень, а зводиться до обміну думками і відбувається у формі бесіди між більшістю учасників. Характерна для наукових працівників;

- *диспетчерську* – має на меті з'ясувати хід виконання робіт, встановити, хто винен у недоліках, і намітити заходи щодо їх усунення. Почергові, короткі (1-1,5 хв.) повідомлення учасників повинні бути побудовані за принципом врахування відхилень від планових завдань і термінів їх виконання. Бажано, щоб склад диспетчерських нарад був постійним (можна користуватись селектором, практикувати письмові чи телефонні повідомлення, промислове телебачення). Особливістю оперативних (диспетчерських) нарад є їх проведення у точно визначені дні й години, що дає змогу учасникам планувати свою діяльність. Позапланові оперативні наради спричиняють неритмічність виконання їх учасниками прямих обов'язків і тому проводяться в надзвичайних ситуаціях;
- *письмову нараду* – Ваша пропозиція з певного питання друкується на одній половині аркуша і розсилається учасникам наради для відповіді. На чистій частині аркуша відзначаються зауваження, пропозиції, думки з цього приводу. За потреби можна повторити у зміненому варіанті;
- *нараду по селектору* з успіхом замінюють більшість традиційних нарад. Оптимальна кількість учасників 3-10 осіб. Потрібен лише селектор²⁶.

Завдання керівника при підготовці та проведенні ділової наради. Народи корисні лише тоді, коли вони добре організовані, дають можливість економити робочий час, досягають визначеної мети і на ній були прийняті такі рішення, які б не з'явилися без неї. Їх проводить голова – керівник установи, підрозділу або відповідальна за певний напрям роботи особа. Він повинен усвідомити, що безпосереднє зібрання людей має сенс, коли в цьому є необхідність: в обміні інформацією; у виявленні думок; в аналізі важких ситуацій і проблем; у прийнятті рішень з комплексних питань. Продумати наявність альтернативи проведенню наради: чи можливе прийняття рішень відповідальним керівником; чи можливо замінити нараду кількома телефонними дзвінками або провести її по селектору; чи можливо об'єднати наради з іншим заходом. Важливо визначити, чи потрібно Вам особисто брати участь у нараді, котра проводиться поза Вашою установою: чи можна просто відмовитись, нічого не втративши; чи можна відрядити свого представника, який міг би в результаті набратися досвіду.

Завдання керівника під час підготовки наради такі:

Прийняти рішення щодо проведення наради. Іншими словами, скласти чіткий розклад «внесок – результат». Потрібно пам'ятати, що нарада не може замінити інших форм керівництва: особистих контактів із колегами і

²⁶ Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. – Донецьк, 2004; Зубков М. Сучасне українське ділове мовлення. – Х., 2001.

підлеглими, безпосереднього вирішення найважливіших питань самим керівником, розподілу службових доручень, інформації за допомогою письмових джерел (наказів, розпоряджень, інструкцій тощо). Якщо суспільно-корисна віддача від наради під сумнівом, від неї слід відмовитися.

Визначити дату і час проведення, а також склад учасників наради. Дата і час проведення мають бути обрані з урахуванням доступності для учасників і можливості підготуватись. Тривалість нарад повинна бути оптимальною (оперативна нарада – не більше 20-30 хв., інші ділові наради повинні вкладатися в годину-півтори). За даними соціально-психологічних досліджень, найбільш ефективні наради з загальним регламентом розгляду одного, причому доволі складного рішення – в межах 30-40 хв. Найважливішим етапом у підготовці наради є визначення складу її учасників, тому на засідання потрібно запрошувати мінімально необхідну кількість людей, а саме: тих, кого безпосередньо стосується рішення наради; тих, хто має відповідні спеціальні знання; виконавців рішень; тих, хто має досвід вирішення аналогічних проблем; відповідальних за виконання рішень.

Потрібно *подумати про спосіб повідомлення працівників*, запрошених на нараду. Запрошення на нараду має містити: тему наради; день проведення наради; місце проведення наради – точна адреса, поверх, а в разі потреби – номер кімнати (якщо місце проведення наради для більшості учасників невідоме, то треба вказати номери трамваїв, тролейбусів чи автобусів, якими можна приїхати). Найкраще надсилати запрошення на нараду приблизно за 10-14 днів до початку наради, а незадовго перед її проведенням доручити секретареві зателефонувати й нагадати учасникам, принаймні найвідповідальнішим з них.

Попередня підготовка учасників наради та інформаційних матеріалів. Не слід забувати, що при визначенні складу наради і попередній підготовці його учасників значну роль відіграють наступні чинники: психологічний мікроклімат у колективах підрозділів закладу чи установи; рівень освіти, культури і професійної компетенції учасників; психологічна сумісність можливих майбутніх виконавців одного завдання. Для впевненості в тому, що запланована нарада буде конструктивною, його учасників необхідно попередньо ознайомити з проблемами, які виносять на обговорення, а також провести з ними певну психологічну підготовку до сприймання. В організаційному плані учасники мають бути забезпечені: порядком денним; аналітичними матеріалами; статистичними відомостями; бібліографією; бланками тощо.

Необхідно продумати послідовність обговорення питань та їх взаємозв'язок; механізми проведення дискусії з поставленою метою,

оптимальної за часом та кількістю учасників: обговорення у послідовності, яку визначає голова; спонтанне обговорення, поділ на групи, мозковий штурм та ін. Передбачити (і заздалегідь відвести на це певний час) звертання до кожного з учасників, творчі завдання, ліричні відступи тощо, які створять невимушену ділову атмосферу, нейтралізують особисті недоліки та взаємні претензії учасників. Перед засіданням підготувати вступ, який, залежно від характеру проблеми та обставин, може бути коротшим або довшим (2 – 3 хвилини, іноді – 5 хвилин).

Ділова бесіда є необхідним елементом ділового спілкування. Від уміння правильно вести бесіду залежить професійний імідж юриста та правоохоронця. Існує два різновиди ділових бесід: кадрова (прийом на роботу, звільнення) і проблемна (дисциплінарна). Залежно від кількості учасників їх поділяють на індивідуальні й групові.

І. Іванова виділила у бесіді три основні типи мовленнєвої ситуації: *начальник – підлеглий, партнер – партнер, співробітник – співробітник*²⁷. Учасники ділової бесіди, спираючись на загальний підхід до ділового спілкування, керуються спільними для таких стосунків правилами. Помічено, що в ділових взаєминах вирішальну роль відіграють увага до співрозмовника, тактовність та вміння не лише говорити, а й терпляче й уважно слухати. За підрахунками науковців, саме процес слухання – істотний складник трудової діяльності працівника невиробничої сфери. Він складає 45% робочого часу, тоді як говоріння – 30%, а 16% і 9% відповідно – читання й писання. І хоча це доволі узагальнена інформація, вміння вислухати, зрозуміти людину – це велике мистецтво.

Ділова бесіда буде мати позитивний результат лише за умов уважного сприйняття співрозмовниками точки зору й доказів свого партнера, висловлених по суті, із відповідною тактовою реакцією щодо отриманої інформації. При цьому потрібно враховувати мету зустрічі, вік, стать, а також поведінку та характер взаємин учасників. Бесіда складається з 5 фаз: початок бесід; передання інформації; аргументування; спростування доведень співрозмовника; прийняття рішень²⁸. Кожна з цих фаз має основний принцип, відповідно до якого треба діяти співрозмовникові, щоб отримати позитивний результат.

²⁷ Іванова І. Б. Українське ділове мовлення. Мова ділових паперів. Фахове ділове мовлення: Навчально-методичний посібник. – Х.: ТМ «Парус», 2007. – С.123.

²⁸ Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. – Донецьк, 2004. – С.215.

Обидві сторони ділової бесіди повинні бути ввічливими, привітними, доброзичливими, виявляти щирий інтерес і повагу до співрозмовника, чемність й емоційну стриманість у полеміці, тактовність і здатність до співчуття та розуміння проблем одне одного. Розмовляючи, слід дивитися на співрозмовника, щоб скорегувати подальший хід ділової бесіди у разі втрати інтересу до теми. Для досягнення повнішого взаєморозуміння треба оволодіти не лише вмінням переконливо говорити, а й уважно слухати співрозмовника.

Ефект ділової бесіди залежить від того, як учасники готуються до неї, чи знають, якими принципами слід керуватися на окремих її стадіях, чи вміють контролювати свою поведінку під час розмови, чи вміють перетворити розмову на плідний діалог, чи враховують особливості психології партнера.

Інтерв'ювання є обов'язковою складовою діяльності будь-якого юриста незалежно від галузі права. Поняття «інтерв'ювання особи» юристи усього світу розуміють як співбесіду з особою з метою одержання від неї максимум корисної інформації, що має правове значення, для досягнення позитивного результату.

Пересічні громадяни (люди різного культурного рівня, виховання, характеру, темпераменту тощо) погано уявляють собі способи подолання певних труднощів та їхні наслідки, тому далеко не всі з них здатні виділити з конкретної ситуації саме правові аспекти, викласти поліцейському самотійно й послідовно важливі для справи факти. Доцільно нагадати, що мова права для більшості людей є незрозумілою, тому необхідно при спілкуванні з особою використовувати просту, доступну мову. Якщо ж усе-таки виникає необхідність у використанні яких-небудь спеціальних термінів (наприклад, *заява*, *скарга* і т.п.), то потрібно одразу пояснювати їх значення, навіть якщо громадянин не запитує про це. Існує ще одне просте правило, вироблене практикою: треба доступно пояснити, що умовчування фактів негативно позначиться на перспективах вирішення проблем.

Уміння поліцейського, необхідні для проведення інтерв'ювання:

1. *Виявляти увагу до особи.* Включає вербальний і невербальний типи мовлення, які дозволяють людині не відчувати почуття незручності, розповідаючи про свої ситуації. Цьому сприяють: зоровий контакт; поза, що свідчить про увагу; схвалення, що спонукає особу говорити; запис, позначки; навмисне мовчання.

2. *Спрямувати інтерв'ювання у потрібному напрямку.* Цього досягають, реагуючи на потрібну інформацію і приділяючи менше уваги

тому, що не стосується справи. Необхідно тактовно зупиняти особу та задавати потрібні питання.

3. *Показати, що Ви стежите за думками громадянина і розумієте його переживання.* Досягається перефразуванням або підсумовуванням його заяви.

4. *Чітко формулювати свої думки, почуття, повідомляючи факти.* Працівник поліції виявляє це уміння, пояснюючи закони, визначаючи юридичні терміни, характеризуючи різні шляхи вирішення проблеми, виражаючи думки і почуття.

5. *Глумачити ситуацію громадянина.* Це складна комбінація умінь і навичок, яка виявляється через проявлення уваги, формулювання думки і вираження почуття. Юридичне інтерв'ювання, на думку науковців-юристів, не має чіткої структури, і поліцейський повинен правильно використовувати відведений час.

Умовно виділяють такі етапи інтерв'ювання:

1) *перший контакт з клієнтом* (ключове значення під час проведення першого інтерв'ювання мають взаємини). Досягти мети інтерв'ювання можливо лише за умови довірливих стосунків між поліцейським та громадянином, що базуються на конфіденційності відносин між ними. Рекомендують такі вислови для початку розмови: *Сідайте, будьте ласкаві; Мене звать (прізвище, ім'я, по батькові). Я (вказує місце роботи); Як звати Вас?*

Важливою є розповідь особи (об'єкт уважного дослідження і критичного аналізу), тому завданням цього етапу є одержання первинної інформації від громадянина про його проблеми, про нього самого і про те, що він очікує від зустрічі з поліцейським. Прийоми, якими повинен володіти професіонал дуже прості, але необхідні для успішного проведення інтерв'ювання. Наприклад, більшість людей у процесі розповіді слабо використовують невербальні засоби, тому у ході бесіди треба підтримувати особу поглядом, кивком голови або короткими репліками. Якщо у ході інтерв'ювання поліцейський відчує, що суть проблеми викладається дуже коротко, то потрібно попросити: *Розкажіть повніше* або запитати: *А що сталося потім?* для того, щоб домогтися більш повної відповіді. Люди ведуть себе по-різному, викладаючи події.

2) *з'ясування характеру проблеми особи* – на етапі виявлення характеру правових проблем особи й установлення хронології подій значні складності виникають, на думку фахівців, у поліцейських-початківців. Для подолання таких труднощів громадянину рекомендують скласти зв'язне оповідання про події, що сталися. Для складання такого оповідання у ході інтерв'ювання

можна робити записи, щоб уникнути помилок у встановленні хронології подій, вимальовувати схеми або запропонувати зробити це самій особі й разом з ним їх проаналізувати. Складання такого оповідання у письмовій формі допоможе недосвідченому юристові при звертанні за допомогою до більш досвідченого колеги точніше відтворити інформацію, отриману від громадянина, більш чітко пояснити, чому у нього виникли проблеми;

3) *завершення інтерв'ювання* – підведення підсумків бесіди має допомогти особі, залежно від ситуації, заспокоїтися і зрозуміти подальші дії. Для цього можна запропонувати використовувати такі питання: *Чи всі способи вирішення проблеми особи Ви вказали? Чи був зрозумілим і точним опис можливих наслідків кожного з рішень? Чи намагалися Ви активно вплинути на вибір рішення особою? Чи пояснювали Ви необхідну інформацію доступною мовою? Чи проходило консультування у стилі співробітництва?*

Принцип: РОЗПОВІДЬ + УМІННЯ СЛУХАТИ = РОЗУМІННЯ діє лише за умови взаємодії осіб, інакше – це монолог, а не діалог. Якщо людина, з якою Ви проводите бесіду, відчуває, що Ви її не слухаєте, вона не розповість Вам потрібну інформацію.

Слухати можна *активно* або *пасивно*. Пасивний слухач чує те, що оповідач хоче йому повідомити і не намагається почути більше. При проведенні бесіди компетентний поліцейський повинен бути активним слухачем. Активний слухач постійно нагадує, що він слухає співбесідника. Слова складають тільки 7% мовного повідомлення. Через голос та його властивості передається 38 % змісту, а 55 % – через самовираження особи. Громадянин повинен відчувати себе комфортно у фізичному та психологічному плані.

Успіх інтерв'ювання багато у чому буде залежати від Вашої поведінки та уміння інтерпретувати мову рухів Вашого співбесідника. Розглянемо деякі *елементи невербального спілкування*:

Здавна відкрита долоня асоціювалася зі щирістю, чесністю, довірливістю. Якщо особа розкриває перед Вами долоні цілком або частково, можете бути упевнені, що у цей момент він говорить правду. Ваші відкриті долоні також заохочують громадянина бути з Вами відвертим.

«Зчеплені пальці рук». Цей жест людини означає розчарування і бажання сховати свої негативні емоції. Схрещені пальці рук Вашого співбесідника можуть бути підняті на рівні особи, руки можуть лежати на столі або колінах. У будь-якому випадку це повинно насторожити Вас. З'ясуєте, чи правильно зрозуміла людина сказане.

«Пальці в роті». Це вказує на стан сильного гноблення, говорить про внутрішню потребу у схваленні й підтримці. Одержавши від Вас інформацію,

особа може почати сумніватися, вибирати кращий варіант дій тощо. Помітивши такий жест, необхідно її підтримати, можливо додатково щось пояснити.

«Погладжування підборіддя». Це означає, що людина намагається прийняти рішення.

«Схрещені на грудях руки». Поміщаючи одну або обидві руки в себе на грудях, людина утворює бар'єр. Це своєрідна спроба відгородитися від погрози або небажаних обставин. Якщо при розмові Ви бачите, що громадянин схрещує руки на грудях, потрібно зробити висновок, що він не згоден зі сказаним Вами, незважаючи на те, що на словах він буде погоджуватися. У цей момент Ви повинні спробувати з'ясувати причину його жесту і спонукати його зайняти більш привабливу позу. Простий, але ефективний спосіб змусити особу розімкнути руки – це їй щось у руки.

Жести головою. Існують три основних положення голови. Перше – пряма голова (характерно для людини, яка нейтрально сприймає почуте). Коли голова нахилиється в сторону, це означає, що у Вашого співбесідника з'явився інтерес. Отже, Ви правильно спілкуєтеся. Голова нахилена вниз – ставлення особи негативне й осудливе.

Сигнали очей. Дослідження показують, що 87 % інформації надходить у людський мозок через зорові рецептори. Щоб установити максимальний контроль над увагою особи, використовуйте ручку або олівець (демонстрація на схемі, підготовленій заздалегідь, та опис зображеного). Потім підніміть ручку й тримайте її на рівні Ваших очей та очей співбесідника. Його голова підніметься як за магнітом, він буде дивитися Вам у очі й максимально поглинати інформацію. При трактуванні невербальних способів спілкування потрібно враховувати всю сукупність жестів, поз та сигналів, їхня відповідність словесним висловленням.

§ 3. Психолінгвістичні здібності людини прогнозувати почуття, думки та поведінку іншої людини

Мову, як знакову систему, що є важливим констатуючим елементом психіки у процесі мовленнєвої діяльності (здатність планувати та регулювати свою поведінку) вивчає така наука, як психолінгвістика.

Термін *психолінгвістика*, вперше був використаний Н. Пронко, у статті «Мова і психолінгвістика» в США (1946 р.). Проте до наукового вжитку цей термін увійшов лише в 1953 році, на міжуніверситетському дослідницькому семінарі, в м. Блумінгтоні, який був організований психологами Дж. Керролом, Ч. Осгудом та лінгвістом Т. Сібеоком. Одне з

найперших визначень дав в 1954 році засновник американської психолінгвістики Дж. Осгуд, згідно з яким психолінгвістика має справу з процесами кодування і декодування мовних сигналів, співвідносячи їх зі станом учасників комунікації. Відповідно, *говоріння* – це кодування смислу значенням слова, а *слухання* – це декодування того смислу, який вкладає розмовник у повідомлення.

Засновник психолінгвістики на пострадянському просторі О. Леонт'єв також дав визначення **психолінгвістики** – це наука, що вивчає процеси мовотворення, а також сприймання і формування мовлення в їх співвідношенні із системою мови. Враховуючи сказане, психолінгвістика має вивчати: *творення мовлення* (говоріння); *сприймання мовлення*; *формування мовлення* (в онтогенезі).

Предметом психолінгвістики є співвідношення особистості зі структурою і функціями мовленнєвої діяльності, з одного боку, і мовою, як головною складовою образу світу, з іншого.

Сучасна психолінгвістика досліджує мовлення – як вид діяльності за допомогою таких методів: спостереження; самоспостереження; експеримент; описові методики; порівняльно-описові методики.

У вітчизняній психолінгвістиці є розділи, пов'язані із *масовою комунікацією* (вивчає сприймання текстів радіо, газет, ефективність телебачення, вплив на свідомість людини політичних гасел, реклами), *фоносемантикою* (вивчає емоційний зміст звуків мови), *психологією граматики* (вивчає сприймання і розуміння висловів залежно від їх граматичної форми), *психологією мовлення* (вивчає механізми артикуляції, виразного промовляння слів, а також описується патологія мовлення при різних ураженнях головного мозку).

Німецький філософ та мовознавець В. Гумбольдт писав, що мова є безперервною діяльністю людського духу, що прагне перетворити звук на думку. Він вказував також на те, що мова це і частина культури, тому вона є головною діяльністю не тільки людського, а й всього національного духу народу. Приблизно в той час, виникла концепція психології народів Х. Штейнтала, в якій він закликав вивчати мову, звичаї, традиції різних народів.

Мова включає *психологічний компонент*. І.О. Бодуен де Куртене писав, що мова абсолютно психічна, її існування обумовлене психічними законами. Х. Штейнталь теж вважав, що мовознавство належить до психічних наук, а мова є частиною психології.

Мова як *умова думки*. А. Шлейхер писав, що мова – це мислення виражене звуками, проте Х. Штейнталь вважав, що слово і мислення не є

тотожними. Спираючись на його ідеї О. Потебня зазначав, що мислення може існувати і без мови, хоча розглядав мовлення як акт індивідуальної творчості.

Мова як *умова спілкування*. І.О. Бодуен де Куртене вважав, що мова перш за все необхідна для спілкування. Однак, на думку В. Гумбольдта, особливості спілкування, полягають у тому, що той, хто говорить і той, хто слухає розуміє предмет спілкування по-різному, вкладаючи свій індивідуальний зміст.

Мова регулює *діяльність людини*. Відомий американський лінгвіст Л. Блумфільд застосовує біхевіористський підхід, вважаючи, що люди, які взаємодіють, можуть впливати один на одного за допомогою практичних і мовленнєвих стимулів. На його думку, мова є засобом вирішення практичних завдань і її основна функція – це регуляція діяльності людини.

Із важливих праць періоду радянської психолінгвістики варто відзначити роботи Л. Щерби, який розглядав три **аспекти мови**: *мовну систему* (словник, граматику); *мовленнєву діяльність* (процес говоріння і слухання); *мовний матеріал* (тексти, література, рукописи). Окремо зазначалося, що мовленнєва діяльність включена в інші види діяльності людини, і сама по собі не є самостійним видом.

На розвиток сучасної психолінгвістики великий вплив мала трансформаційно-генеративна граматику Н. Хомського, який розрізняв *мовну здатність* та *мовну активність*, а також висунув тезу, що здібність людини до засвоєння мови є вродженою.

Однією з головних у психолінгвістиці є проблема структури і функціонування мовної здатності. Вивчення проблеми мовної здатності вимагає усунути протиставлення між мовою і мовленням, лінгвістикою і психологією. Це зумовлено: потребами удосконалення теорії і методики вивчення рідної та іноземної мов; потребами здійснення мовного впливу на людину засобами масової інформації, агітації і пропаганди; потребами створення штучних інформаційно-пошукових і машинних мов тощо²⁹. Труднощі виникають у процесі спілкування, коли зустрічаються різні людські досвіди, виявляючи різницю культур реагування на думки і переживання людей.

Спілкування як процес має мету: віднайти спільне та цінне у досвіді сторін. Адже щоразу запереченню піддається не лише певна частка досвіду, але і частка ества його носія: його наміри, уподобання, ідеали тощо. Моральна цінність спілкування у його процесуальності (діалогічності,

²⁹ Мова і культура: монографія / І.Р. Вихованець, К.Г. Городенська, П.С. Гриценко та ін. – К.: Наукова думка, 1986. – 184 с. – С.44.

спрямованості на спільний пошук істини), що є рухом до усвідомлення людиною себе через іншу і завдяки іншій.

Спроби віднайдення шляхів подолання труднощів, що виникають у процесі спілкування, характерні для гуманістичної гілки філософії. Вона виходить з того, що людині достатньо знати шляхи до добра, щоб діяти згідно із законами розумного, а отже, морально доброго (Е. Кант). У сучасній філософії проблема спілкування Я і ТИ набула провідного значення (Ф. Ніцше, М. Бубер).

Л. Колберг визначив три рівні процесу розвитку особи:

Перший (вік до семи років) – дитина не здатна оцінити власні вчинки згідно з поняттям моралі, а оцінює їх залежно від того, вдалося їй уникнути покарання чи заслужити заохочення. Відсутність соціального досвіду є причиною відсутності у дітей культури реагування на власні вчинки, а отже, і культури спілкування. Однак, дорослі схильні бачити у відсутності самооцінки лише дитячий егоїзм.

Другий (від 13 років – до періоду зрілості) – при виборі вчинку людина керується думкою середовища: схвалить воно вчинок, чи ні, а також тим, як вона буде виглядати в очах інших.

Третій (період зрілості) – на основі виробленої здатності соціальних взаємодій, а також виховання, що налаштовує на знання закономірного в стосунках, особа виробляє оптимальні, з позицій зрілості досвіду, відносини з навколишнім світом.

Сучасна теоретична підготовка фахівців, досліджуючи комплекс чинників, що впливають на якість спілкування, бере до уваги не лише вербальні його форми, але також міміку, жестикуляцію. Ось тут відбувається взаємодія психолінгвістики із соціонікою, предметом вивчення якої є закономірності людського спілкування, що розглядаються як механізм взаємодій різних і цілком конкретних інформаційно-психічних структур.

ПИТАННЯ ДО ТЕМИ

1. Що таке усне мовлення?
2. Назвіть форми вираження усного мовлення.
3. Що таке монолог?
4. Що таке діалог?
5. Що таке полілог?
6. За допомогою яких ознак характеризують усне мовлення?
7. Поясніть поняття: темп, темброві особливості, тривалість, гучність, артикуляція, акцент.
8. Охарактеризуйте мовні особливості усного мовлення.

9. Назвіть фактори усного мовлення.
10. Що таке інтерв'ю?
11. У яких формах може проходити інтерв'ю?
12. Що таке прес-конференція?
13. Що таке брифінг?
14. Що таке ділова нарада?
15. Назвіть різновиди ділових нарад.
16. Які визначають завдання керівника під час проведення ділових нарад?
17. Що таке ділова бесіда?
18. Що таке інтерв'ювання?
19. Назвіть необхідні уміння поліцейського при інтерв'юванні?
20. Назвіть етапи інтерв'ювання.
21. Назвіть елементи невербального спілкування.
22. Назвіть дослідників психолінгвістики.
23. Що таке психолінгвістика?
24. Назвіть розділи психолінгвістики.
25. Які три рівні процесу розвитку особи визначив Л. Колберг?

Розділ 3. СПІЛКУВАННЯ, ЩО ПРОТІКАЄ В АГРЕСИВНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

§ 1. Маніпулятивна функція мови

У науковому просторі виділяють такі функції мови: *номінативна* (функція називання, яка бере активну участь у лінгвалізації (омовленні) світу; усе повинно мати назву, бо інакше не може існувати у свідомості людини), *комунікативна* (мова використовується для комунікації; мова, якою не спілкуються, стає мертвою), *гносеологічна* (досвід суспільства закодовано в мові), *мислетворча* (функція формування і формулювання думки), *естетична* (через мову людина може сприймати красу і передавати її іншим людям), *культуроносна* (людина через мову пізнає свій народ і долучається до джерел нації, іноді стає її творцем), *фактична* (функція встановлення контактів, звертання уваги на себе, підготовка потенційного співрозмовника до сприйняття інформації), *волюнтативна* (вираження волі щодо співрозмовника: порада, спонукання, заборона, запрошення тощо), *магічно-містична* (слова здатні викликати уявлення, образи, предмети, істот, які не існують у реальному житті), *демонстративна* (підкреслення самовираження за допомогою своєї етнічної, національної приналежності), *ідентифікаційна* (відображення у просторі і часі національно-естетичних, соціальних, культурних, духовних, вікових та інших параметрів), *експресивна* (мова є універсальним засобом вираження внутрішнього світу людини), *етична* (мова як засіб дотримання норм поведінки, моральних правил), *виховна* (слово прищеплює моральні приписи, виховує національно-свідомого громадянина), *філософсько-світоглядна* (мова прив'язує етнос до його природного оточення, ландшафту, предметного обжитого космосу, з рослинністю та звіриною включно, який становить неорганічне тіло народу), *державотворча* (мова є виявом саморозвитку держави, головним чинником, який консолідує сучасне суспільство в націю).

Варто пам'ятати, що мова також є найважливішим засобом маніпулювання людьми, способом зміни їхньої свідомості. За допомогою мови людина утверджується як особистість, може відтворювати і стверджувати своє власне «я», свою позицію та життєві принципи.

Маніпуляція – це вид психологічного та психолінгвістичного впливу, вмиле виконання якого призводить до прихованого породження в іншій людини намірів, які не співпадають з її актуально існуючими бажаннями³⁰.

³⁰ Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы, защита / Е.Л. Доценко. – М.: ЧеРо, 1997. – 264 с. – С.185.

Більшість практиків сходяться на тому, що маніпуляція в повсякденному житті явище не тільки невідворотне, але й необхідне.

О. Руда у монографічній праці «Мовне питання як об'єкт маніпулятивних стратегій у сучасному політичному просторі» проаналізувала послідовність вивчення маніпулятивних дій в Україні та за кордоном, а також визначила, що першість у вивченні механізмів і наслідків маніпулятивного впливу належить філософам, політологам, соціологам і психологам. Учені досліджували як маніпулювання масовою свідомістю, так і питання міжособистісного маніпулятивного впливу. Лінгвістичний аспект маніпулятивного впливу ґрунтовно почали вивчати пізніше. Аналізу вербального впливу та механізмів його здійснення на пострадянському просторі присвячені праці А. Баранова, В. Дем'янова, О. Іссерс, Т. Ковалевської, С. Мегентесова, І. Мохамата, Ю. Нестеренка, А. Пароятникової, П. Паршина, Й. Стерніна, А. Стриженко, С. Сухих та багатьох інших. Серед останніх вітчизняних досліджень мовного впливу – монографії В. Різуна, Н. Непійводи, В. Корнєєва «Лінгвістика впливу» та «Маніпулятивні тактики позитиву: лінгвістичний аспект» І. Шкіцької. На українському матеріалі вже вивчені маніпулятивно марковані мовні ресурси, а також комунікативно-прагматичні аспекти маніпуляції в сучасному дискурсі (В. Бріцин, В. Германов, О. Дмитрук, В. Зірка, Н. Кондратенко, О. Пінчук) та в історичній ретроспективі (О. Зарецький). Значну частину досліджень у вітчизняному та російському мовознавстві присвячено аналізу реалізації маніпулятивних стратегій у рекламному й політичному дискурсах, у засобах масової інформації (В. Байков, О. Бикова, О. Епштейн, М. Кочкін, Г. Крейдлін, М. Кронгауз, В. Немцева, О. Михальова, О. Паршина, Г. Почепцов, О. Шейгал)³¹.

Маніпуляція не є власне мовним феноменом. Це явище універсальне, а тому має безліч визначень у різних галузях знань. Але беззаперечним є той факт, що маніпулювання базується на лінгвальних структурах і реалізується в мовленнєвій діяльності.

Оскільки об'єкт маніпуляції – мовна особистість, лінгвістика оперує поняттями лінгвокогнітивістики: мовна картина світу, поняття, концепти, ідеї; прагматики: комунікативні потреби і готовність до комунікації, мотиви й цілі комунікації, ціннісні орієнтації; лінгвокультурології, лінгвогендерології, соціолінгвістики тощо. Когнітивно-прагматичний і соціолінгвістичний підходи дозволяють проаналізувати явище маніпуляції із

³¹ Руда О.Г. Мовне питання як об'єкт маніпулятивних стратегій у сучасному політичному просторі: монографія / Олена Руда; НАН України, Інститут української мови. – К., 2012. – 232 с. – С.50-51.

залученням таких лінгвістичних категорій: мовні одиниці, їхнє використання у мовленнєвих актах; комунікативні стратегії і тактики, прийоми і сценарії комунікативної поведінки; статусні характеристики учасників акту маніпуляції.

Маніпулятивна мовленнєва тактика – це така мовленнєва дія, яка відповідає певному етапу в реалізації тієї чи тієї стратегії і є сукупністю в певний спосіб організованих прийомів здійснення прихованого впливу, націленого на досягнення бажаного ефекту чи попередження небажаного результату, визначений стереотип (модель) мовленнєвої поведінки, вироблений суспільством і національною культурою.

Проблема маніпулювання є дискусійною у науці. У світовому просторі розглядають **маніпуляцію** як спосіб панування, духовного впливу на людей через програмування їхньої поведінки та визначають такі ознаки маніпуляції: *різновид духовного, психологічного впливу* (метою дій маніпулятора є психічні структури людської особистості): Г. Франке у праці «Маніпульована людина» (1964) вважає, що під маніпуляцією переважно треба розуміти психічний вплив, який здійснюється таємно, відтак, на шкоду тим особам, на котрих він спрямований: наприклад, реклама; *прихований вплив, факт якого має залишитися непоміченим* (створення фальшивої дійсності): Г. Шіллер зазначає, що успіх маніпуляції гарантований, коли маніпульований вірить: усе, що відбувається, природне і неминуче; *вплив, який вимагає значної майстерності й знань* (до людей, свідомістю яких маніпулюють, ставляться не як до особистостей, а як до об'єктів, різновиду речей): іноді зустрічаються особистості здатні на маніпуляції, але у межах невеликої кількості людей; політики використовують спеціальні відпрацьовані технології влади.

Щоб задіяти зазначені ознаки, необхідно використати навички та вміння **сугестивної лінгвістики** (впливати, управляти, маніпулювати) – науки міждисциплінарної, що знаходиться на стику філології і психології. Форма втілення сугестивності мовлення – текст, який можна розглядати як вербально, так і невербально. Спробу вибудувати структуру вербальної сугестії здійснив Б. Поршнев, котрий стверджував, що існують наступні рівні вербальної сугестії: *фонологічний, номінативний, семантичний, синтаксично-логічний, контекстуально-смісловий, формально-символічний*. Б. Грушин вибудовує іншу рівневу структуру: *функціональний, феноменологічний, змістовний, логіко-структурний, морфологічний*. Структура сугестивної лінгвістики повинна визначатися структурою мови в цілому, розглянутою через призму феномену сугестії.

Мовне маніпулювання – це відбір і використання засобів мови з метою прихованої дії на адресата, тобто певний мовленнєвий вплив (вплив на

людину за допомогою мовлення і супутніх мовленню невербальних засобів для досягнення мети, поставленої мовцем).

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

При маніпулятивному мовленнєвому акті ключовим моментом для адресата є приховування своїх фактичних намірів, мотивів, цілей, намагання зробити так, щоб реципієнт навіть не здогадувався про них. У лінгвістиці та філософії мови розрізняють дві форми мовленнєвого впливу: *пряму і непряму*, відмінність між якими полягає у виборі прямих чи непрямих мовленнєвих актів. Інтерес становить саме непряма форма, адже йдеться про декодування інформації, мовних символів. Існує велика кількість прийомів, пов'язаних зі значеннями мовних виразів, які застосовують для того, щоб подати певну інформацію про реальні події у вигідному світлі відповідно до інтересів певної людини, соціальної або політичної групи³².

Особливо звертають увагу на те, як лексичні засоби впливають на громадську свідомість (синонімія, евфемізми, дисфемізми; зміна асоціативного поля, кодифікованого у словниках стандартних асоціацій та психолінгвістичних дослідженнях; спрощення подання інформації через прийом мовного впливу на свідомість, що становить вербальну примітивізацію описуваного історичного факту; прийому замовчування; введення історичних паралелей тощо). Важливо знати, що лексико-семантичні прийоми маніпулювання ґрунтуються на мовних виразах, що не позначають явища дійсності та інтерпретують їх, співвідносячи з мовним стандартом. Прочитання будь-якого тексту залежить від реципієнта, а саме: які за довжиною відрізки висловів зберігаються у його пам'яті та як відбувається інтерпретація прочитаного чи почутого. У такому разі важливу роль відіграють риторичні тактики (прямі і непрямі). Адже кожна складова мовленнєвого спілкування здатна впливати на сприйняття змісту.

До маніпулятивних стратегій належать: *неперевірена інформація, натяки та евфемізми*. Можна побудувати речення таким чином, щоб аудиторія зробила висновки про негативні якості будь-якої людини, хоча в самому тексті таких слів може не бути. Такі речі непідсудні, хоча впливають на репутацію особи.

³² Чік Л. Засоби мовного маніпулювання у сучасних ЗМІ // file://Litpro_2015_5_33.pdf

У сучасних ЗМІ часто вживаним є *прийом плавної зміни смислового значення виразу*, який реалізується за допомогою застосування евфемізмів та пейоративних виразів (дисфемізмів). Внутрішньомовною причиною появи й існування *евфемізмів* («знешкодити» – «вбити»), «обман» – «спотворення істини», «АТО (антитерористична операція)» – «війна») та *дисфемізмів* (на сьогодні переважно існує у російських ЗМІ: Майдан – «державний переворот», військова підтримка Росії терористів – «громадянська війна в Україні») є надання переваги використанню експресивно-виразних одиниць замість нейтральних, які можуть повно і точно виразити ставлення мовця до висловлюваного. Як зазначає Ю. Баскова, евфемізми мають високий маніпулятивний потенціал за рахунок непомітності для реципієнта, оскільки в сучасному інформаційному потоці їх важко вичленити з контексту та ідентифікувати табуований денотат, що ховається за евфемізмом³³. Евфемізми відволікають увагу реципієнта від забороненого поняття, приховують справжню сутність явища за рахунок створення нейтральної або позитивної конотації. Також реципієнт не встигає виділити евфемізми з контексту та осмислити їх, адже велика кількість інформації в сучасному соціумі ускладнює орієнтування в мовному матеріалі та його критичну оцінку. Серед інших мовних прийомів вживається *прийом розмивання смислового значення виразу* для створення переконливості ідеологічного тексту. Він реалізується за допомогою застосування «лозунгових слів», що є ідеологічно, соціально чи політично значимими текстами, оформленими як короткі оціночні вирази, метою яких є зміна поведінки чи цінностей адресата. Гра зі словами, розширення сполучуваності слів також можуть впливати на суспільну свідомість, утворюючи *неологізми* («укр» (скорочення українець), «укроп» у російських та проросійських ЗМІ мали на меті принизити, образити українського воїна-захисника держави та її кордонів. Однак відбулася ще одна мовна метаморфоза: термін під варіантом розшифрування «український опір» набув широкої популярності та позитивного змісту в українському сегменті Інтернет, тобто в українському мовному просторі евфемінізувався). Політична *метафора* завдяки засобам виразності і творенню певного художнього образу здатна впливати на асоціативне мислення адресата, та є потужним *прийомом переконання*. Серед інших лексичних засобів, що активно застосовуються задля маніпулятивного впливу, вживаються багатозначні слова, омоніми,

³³ Баскова Ю.С. Эвфемизмы как средство манипулирования в языке СМИ: на материале русского и английского языков : дис. ... канд. филол. наук : 10.02.19 / Ю.С. Баскова. – Краснодар, 2006. – 162 с. – С.150.

оказіоналізми (за рахунок своєї нестандартності створюють експресивність матеріалу, розставляють акценти).

Переконання (спосіб словесного впливу, який включає систему доводів, побудованих за законами логіки і обґрунтовують якесь висунуте становище) і *маніпуляція* (експлуатація співрозмовника в інтересах мовця: останній отримує односторонню вигоду від дій співрозмовника, не розуміючи, що його використовують) можуть бути схожі, проте вони розрізняються по суті. На переконанні будуються навчання і виховання, дружба і професійна взаємодія. Під час маніпуляції відбувається своєрідне інтелектуальне насильство за допомогою психолінгвістичних прийомів.

Людина, що застосовує прийом переконання, має чітко представляти мету мовних дій, область 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. При цьому ключовими моментами є його рівень володіння мовою, здатність розбудити емоції слухачів. Завоювати довіру слухачів оратору вдається, якщо він говорить щиро і відповідально, а також якщо слухачі відчують, що він сам вірить у сказане.

Переконання і маніпуляцію можна назвати специфічними стратегіями мовної дії. *Стратегія* – це комплекс мовних дій, спрямованих на досягнення якої-небудь комунікативної мети. Стратегія втілюється в конкретних тактиках. *Комунікативна тактика* – це мовна дія, спрямована на реалізацію стратегії, яка реалізується через такі прийоми:

1. *Прийом досягнення від співрозмовника двох «так»*. Важливо із самого початку діалогу направити співрозмовника на згоду і надати спілкуванню загальну спрямованість на затвердження. Неприпустимий агресивний примус співрозмовника до згоди, бо це може тільки відштовхнути його. Ефективним буває поєднання цього прийому з компліментом.

2. *Прийом зберігання прямого контакту*. Не можна принижувати і заганяти співрозмовника в кут.

3. *Прийом «Ви-підходу»*. Вживання у висловлюванні займенника «Ви» підкреслює, що в центрі уваги знаходиться не той, хто говорить, а його співрозмовник, що саме його інтереси і бажання найбільш важливі. «Ви-підхід» сприяє створенню в спілкуванні особливого стану психологічного комфорту і довіри, розташовує співрозмовника до більш плідної співпраці.

4. *Прийом «Ми-висловлювання»*. Спрямований на привернення уваги до спільних інтересів партнерів і породжує ситуацію співпраці через займенник «ми», а не протиборства.

Лінгвістичне (мовне) маніпулювання – це використання особливостей мови і правил її вживання з метою прихованого впливу на адресата в потрібному для виконавця напрямі. Маніпулятивні можливості мови надзвичайно багаті. Коли людина чує про маніпуляцію свідомістю, вона думає, що це їй не стосується і вона не піддається такому впливу. Маніпуляція проникає у кожен будинок і від неї людина не може сховатися, але вона може вивчити її інструменти та прийоми.

На думку С.Г. Кара-Мурзи, підготовка до маніпуляції складається не тільки з того, щоб зруйнувати якісь уявлення та ідеї, а й з того, щоб створити, побудувати нові ідеї, бажання, цілі. Розглянемо основні прийоми маніпуляції, що виділяються С. Г. Кара-Мурзою в книзі «Маніпуляція свідомістю»:

1. *Мова – найголовніший засіб підпорядкування.* А. Гітлер писав в «Mein Kampf»: «Силою, яка привела в рух великі історичні потоки у політичній чи релігійній області, була з незапам'ятних часів тільки чарівна могутність вимовленого слова. Велика маса людей завжди підкоряється могутності слова».

2. *Мова образів.* Дуже часто слова, що мають самий невизначений сенс, надають найбільший вплив на юрбу.

3. *Знакові системи.* Якщо людина сприйняла абсурдне кількісне твердження, його вже майже неможливо витиснути не тільки логікою, але й кількісними аргументами. Маніпулює сила числа, яка багаторазово зростає, коли числа пов'язані в математичні формули та рівняння - здоровий глузд проти них безсилий.

4. *Тиша.* Щоб запобігти можливості зародження власних груп інтелігенції у масі керованих, їй потрібно повністю позбавити тиші. Складається таке звукове та шумове оформлення навколишнього простору, що середня людина не має достатніх проміжків тиші, щоб зосередитися і додумати до кінця зв'язну думку.

5. *Соціальні стереотипи.* Жодна людина не може прожити без «автоматизмів» у сприйнятті і мисленні – обдумувати заново кожен ситуацію у нього не вистачить ні психічних сил, ні часу. Стереотипи можуть бути використані як мішені для маніпуляції. Якщо вдається підштовхнути великі маси людей бачити якесь громадське явище через потрібний маніпулятору стереотип, то незгодним стає дуже важко закликати людей до здорового глузду, переконати їх зупинитися, подумати, не приймати поспішних небезпечних рішень.

6. *Почуття.* Можна сказати, що у великій маніпуляції свідомістю керує гра на почуттях – обов'язковий етап. Засновник вчення про маніпуляції свідомістю маси Г. Ле Бон писав: «Маси ніколи не вражаються логікою

мовлення, але їх вражають почуттєві образи, які народжують певні слова та асоціації слів». Натовпу притаманні відомі явища, яких немає в індивідуальній психіці – наслідування, стихійне поширення масового почуття.

7. *Уява*. Ле Бон писав у книзі «Душа натовпу»: «Могутність переможців і сила держав ґрунтуються на народній уяві. Не факти самі по собі вражають народну уяву, а те, яким чином вони розподіляються і подаються юрбі. Хто володіє мистецтвом справляти враження на уяву юрби, той і володіє мистецтвом нею управляти». Завдання маніпулятора – переконати. Для цього треба насамперед привернути увагу до повідомлення. Потім треба, щоб людина запам'ятала це повідомлення, бо багато разів перевірений закон говорить: переконливо те, що залишається у пам'яті. Якщо придушити у населення функцію уявного моделювання (інтелектуальну), то у переважної більшості людей не буде можливості адекватно пов'язувати причини з наслідками, прораховувати результати власних дій, а тим більше дій (чи бездіяльності) влади. Керованість соціумом серйозно полегшується.

8. *Пам'ять*. З одного боку, треба, щоб людина запам'ятала або завчила до автоматизму якусь думку, метафору, формулу. З іншого боку, буває необхідно «відключити» її короткострокову чи історичну пам'ять – вони створюють психологічний бар'єр проти навіювання. Людина, яка не пам'ятає нічого з історії свого колективу (народу, країни, родини), випадає з цього колективу і стає абсолютно беззахисною проти маніпуляції. Це – важлива умова для можливості підробок і підмін предмета тверджень. Якщо люди швидко забувають реальність, то будь-яку проблему можна уявити помилково, поза реального контексту.

9. *Впізнавання*. У маніпуляції свідомістю впізнавання відіграє ключову роль, бо породжує хибне відчуття знайомства. Діючи через ЗМІ, маніпулятори головну ставку роблять на мимовільне запам'ятовування.

10. *Засоби масової інформації*. А. Моль пише про ЗМІ: «Вони фактично контролюють всю нашу культуру, пропускаючи її через свої фільтри, виділяють окремі елементи із загальної маси культурних явищ і надають їм особливої ваги, підвищують цінність однієї ідеї, знецінюють іншу, поляризують, таким чином, все поле культури. Те, що не потрапило в канали масової комунікації, у наш час майже не впливає на розвиток суспільства. ЗМІ сьогодні є інструмент ідеології, а не інформації.

У політиці важливу роль відіграють іміджмейкери, які займаються **вербалізацією дійсності**. Лідер повинен яскраво і барвисто описувати ситуації. Вербальні гасла є основним компонентом будь-якої політичної кампанії. Наприклад, коли офіційна влада Росії назвала чеченців

«бандформуваннями», це санкціонувало застосування зброї для вирішення конфлікту. Раніше цей же прийом застосував Дж. Буш, назвавши американців, що залишилися в Кувейті після іракського вторгнення, «заручниками». Вживання такого слова легко включає сценарій звільнення заручників із застосуванням зброї. Г. Шіллер стверджував, що кінцева мета маніпулювання свідомістю – пасивність індивіда.

Мовна політика – це найпотужніша технологія впливу на цілі народи, а мовні війни є невід’ємною частиною інформаційної війни. Мовні війни нерідко точаться паралельно з війнами справжніми, але ще частіше їм передують. Щоб перемогти у мовній війні необхідно проводити зважену, послідовну, толерантну і разом із тим тверду мовну політику. Для експертів вплив мови на безпеку держави є аксіомою. Інформаційні методи війни не є новітнім винаходом. Деморалізація армії і цивільного населення супротивника, розпалювання конфліктів, поширення паніки, зрадливість – усе це завжди використовувалося при підготовці до війни та під час військових дій. Мова та історична пам’ять – дві взаємопов’язані складові ідентичності. Якщо ідентичність народу розмита, є ризик хибного ототожнення себе з іншим народом, що призводить до спалахів сепаратизму всередині країни та зазіхань ззовні (С. Оснач). Прикладом цього явища можуть бути: військові дії в Австрії, коли Німеччина стверджувала, що німці і австрійці – один народ; напад на Чехословаччину та окупацію Судетів – потреба захисту «німецькомовних співвітчизників»; події на Донбасі та в Криму в Україні тощо.

В основі будь-якої технології маніпулювання масовою свідомістю лежать механізми впливу на психіку людини, її свідомість, але ці механізми служать меті маніпулювання лише в тому випадку, коли вони майстерно ведуть до прихованого збудження у людини тих намірів, якими вона до цього не володіла. Якщо факт маніпулювання очевидний, то воно здійснюватися не може. *Технології* – це зовнішні впливи на адресатів (маси), а *механізми* – це психічні процеси, які забезпечують ефективність такого впливу. За радянських часів основним засобом маніпулювання масами була пропаганда. Проте з початком демократичних перетворень на пострадянському просторі стали розвиватися такі різновиди масової комунікації, як реклама і паблік рилейшнз (ПР).

Сьогодні досить часто в політиці можна спостерігати використання **методів нейролінгвістичного програмування** (методи, в основі яких використано психологічні та словесні прийоми з метою надання інструкцій будь-якій людині) за допомогою: *прийому «віддзеркалення»*, що побудоване на пред’явленні об’єкту зорових, мовних і лінгвістичних характеристик,

властивих самому об'єкту. У відповідь утворюється позитивне емоційне тло спілкування, знімаються захисні фільтри; *прийому «накладання субмодальностей»* – введення у рідну мову «чужих» мовних характеристик, що створюють сприятливе тло спілкування (А. Жмириков). Це складний метод, який важко поширювати на великі аудиторії. Він так само вимагає досить інтенсивної роботи, що не під силу лідеру, який навіть діє в ситуації підказок з боку фахівця; *прийом метафоризації* – оскільки кандидат намагається ввести виборця в ситуації нового для нього досвіду, описуючи його під умовною «я президент; як добре буде усім у цьому випадку», то для опису нового досвіду дуже важливим засобом може стати метафора. Метафори (у формі чарівних казок, віршів, анекдотів) свідомо і підсвідомо використовуються терапевтами з метою допомоги пацієнтам у здійсненні бажаних змін. Цим методом користаються політики, коли розповідають нам про чийсь досвід реформування якоїсь сфери діяльності людини.

Застосування **чорного піару** на теренах України відбувається у чотирьох напрямках: *розповсюдження слухів; неправдива інформація; сублімінальні прийоми впливу* (комунікативні впливи, які відбуваються незалежно від свідомості того, на кого впливають); *чорна пропаганда* (повідомлення з неправдиво зазначеним джерелом). Наприклад, український політикум не слідкує за якістю своєї партійної реклами: 1) рекламний ролик О. Мороза – «ВиМОРОЗимо паразитів!»: багато хто сприйняв це як вдалу знахідку, забуваючи, що слова сприймаються не просто так. Якщо врахувати, що ролик Мороза почали крутити по ТБ у холодний період, а в багатьох оселях вимкнули опалення, то можна уявити скільки виборців втратив за власні гроші депутат; 2) більшість передвиборних гасел депутатів містять слова катастрофа, драма, геноцид, трагедія, зубожіння, розкрадання, вимирання тощо, а це викликає негативні емоції, які чітко пов'язуються з особою промовця.

Таким чином, у політичній діяльності активно застосовується маніпуляція у формі вербального впливу. Цей вплив може здійснюватись як на свідомому рівні (у вигляді метафор, підміни понять, появи нового контексту слів тощо), так і на рівні несвідомого (сублімінальний вплив).

§ 2. Види мовних та мовленнєвих злочинів

Поняття **злочин** у суспільстві розуміють як те, що заборонено законом під страхом кримінального покарання. **Лінгвістичні злочини** на пострадянському просторі означають використання мовних та мовленнєвих засобів з метою викривлення істини в думці, мовних і мовленнєвих

конструкціях, елементах і одиницях мови і мовлення, комунікації з метою маніпуляції суспільною думкою (А. Пузирьов, Ю. Золотарьова – Росія). С. Магнітов розглядає цей вид злочинів у моделі лінгвістичної кримінології через ненормативну лексику, уведення у викривлення змісту та значення в некоректних твердженнях. Лінгвісти-експерти (ГЛЕДІС) та О. Кара-Мурза вважають мовним злочином інвективний «наїзд» (ст. 130 УКРФ «Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме»), коли хто-небудь не лише вилаявся в присутності іншої особи, не лише негативно охарактеризував його як особистість, але і неприпустимо грубо одізвався про нього. Сюди належать (ненормативна лексика – сволота, зооморфні метафори – собака, козел) слова, що позначають соціально неправильну поведінку (расист, проститутка). Якщо сказане впливає на ділову репутацію, тоді це ст. 152 ЦК РФ.

Одна з основних проблем юридичної лінгвістики на сьогодні – це тлумачення понять честі, гідності, образи, думки, інформації, що порочить людину. Цей напрямок став активно вивчатися науковцями з 1997 року. Науковим колективом на чолі з О. Леонтьєвим з'ясовано, що поняття, які використовуються в текстах законів не є чіткими термінами, і ця обставина істотно ускладнює судовий розгляд і відповідну експертну діяльність. Якщо в РФ для вирішення цих проблем сформовано колективи лінгвістів-експертів «Гледіс» та «Лексис» та у 2001 році з'явилась офіційно спеціальність «Лінгвістична криміналістика», то в Україні ми спостерігаємо інший процес. На жаль, українці практично нічого не знають про вплив мови на безпеку країни.

На думку Ю. Золотарьової, **мовний злочин** – це брехня, яка: а) носить руйнівний характер; б) розповсюджується політичною системою соціуму (влади або опозиції); в) тиражується в засобах масової інформації конкретного соціуму.

Термін «мовленнєві злочини» вперше використав Ю. Рождественський у роботі «Теорія риторики», в якій мовленнєві злочини фігурують у зв'язку з трьома обмеженнями свободи слова в різних країнах (забороняється дифамація, висловлення, які можуть нашкодити «народному здоров'ю», а також висловлення, які шкодять суспільному та державному устрою)³⁴.

Є. Кара-Мурза вважає, що **мовний (мовленнєвий) злочин** – це правопорушення, які складаються з того, що здійснюються вони через посередництво вербальної поведінки, шляхом використання продуктів

³⁴ Рождественский Ю.В. Теория риторики / Ю.В. Рождественский. – М.: Добросвет, 1997. – 520 с. – С.494.

мовленнєвої діяльності, тобто текстів, які розповсюджуються в засобах масової інформації. Мовні злочини здійснюються в нематеріальній сфері змістів, сутність та властивість яких – множинність інтерпретацій³⁵.

Мовний злочин є складовою маніпулювання людьми (наприклад, будь-яка держава маніпулює свідомістю своїх громадян та нав'язує їм необхідне бачення подій). До них належать:

дифамація (загальноприйнятий у більшості країн світу юридичний термін, під яким розуміють правопорушення у вигляді поширення відомостей (вимовляння слів чи публікації), що не відповідають дійсності, які порочать честь, гідність та ділову репутацію потерпілого). Українське законодавство вживає синонім «дискредитація». Воно активно використовується в практиці порушення та розв'язання мовленнєвих правопорушень: це агональна комунікативна стратегія, призначена для перемоги над супротивником у комунікативному конфлікті і використовує етично недопустимі засоби;

наклеп – приниження честі, гідності і ділової репутації обумовлено розповсюдженням ганебних відомостей. Намір можна встановити лише судом. У комунікативній лінгвістиці його визначають як комунікативний намір;

образа – умисне приниження честі і гідності особистості, часто виражене в неприпустимій формі. Образа полягає у негативній оцінці особистості людини, її якостей, поведінки у формі, що суперечить встановленим правилам поведінки і вимогам загальнолюдської моралі;

словесний екстремізм – здійснення публічних закликів за допомогою засобів масової комунікації. Екстремістські матеріали – це призначені для оприлюднення документи або інформація на інших носіях, що закликають до екстремістської діяльності або обґрунтовують та виправдовують її необхідність³⁶.

Україна відчуває на собі багато років ще один вид мовного злочину – **лінгвоцид** (цілеспрямоване нищення мови як визначальної ознаки етносу – народності, нації). Він мав і має місце фактично в усіх поліетнічних утвореннях, багатонаціональних державах, де стикаються інтереси панівних і поневолених народів. Ліквідація мови відбувається шляхом її організованої заміни на іншу (русифікація, латинізація, германізація тощо). Застосовують її з політичною метою розчинення етносу в іншому етносі. Лінгвоцид відносять

³⁵ Кара-Мурза Е.С. Лингвистическая экспертиза как процедура политической экспертизы / Е.С. Кара-Мурза // Политическая лингвистика. – 2009. – №1 (27). – С.47-71.

³⁶ Дорда С.В. Мовні злочини // Правовий вісник Української академії банківської справи. – 2014. – № 1 (10). – С.64-67. – С.66.

до засобів масового ураження, що має свою особливість, а саме є вбивством мов без загибелі мовців. Його реалізують прямими обмеженнями чи заборонами вживати мову всупереч волі мовців (мовна політика на рівні мовного законодавства) або заходами, спрямованими на заохочення людей добровільно змінити мову спілкування (мовна політика у соціальній, демографічній, освітній, релігійній, інформаційній сферах). Лінгводидами української мови займалися Росія, Польща, Австро-Угорщина, Румунія, СРСР. Слова вчених про самотність української мови трактувалися як злочин. Водночас нав'язувалася концепція так званої двомовності. Так, з етномовної карти СРСР за час його існування зникло понад 90 етносів.

До важливих початкових праць щодо лінгводида будь-якого мовного середовища варто віднести працю Я.-Б. Рудницького «Лінгвоцид» (Вінніпег; Мюнхен, 1976) та «Конвенцію про запобігання злочину геноциду та покарання за нього», ухваленої ГА ООН (1948). Серед сучасних дослідників виділяємо роботи Я. Радевича-Винницького, В. Іванишина, В.В. Лизанчука, Л.Масенко та ін.

За таких обставин важливу роль відіграють *мовна стійкість* населення та *мовна стабільність*. В історії європейських народів можна знайти чимало прикладів колективної мовної стійкості народу, завдяки якій йому вдалося за складних політичних обставин протистояти мовно-культурній асиміляції (досвід басків, поляків). Прояви мовної стійкості в комунікативних ситуаціях двомовного соціуму іноді трактуються негативно – як нетолерантність щодо співрозмовника, чим порушують права корінних націй на існування.

§ 3. Спілкування працівника поліції в агресивному середовищі

Спілкування – це складний багатогранний процес встановлення і розвитку контактів між людьми. Воно включає в себе сприйняття і розуміння людини людиною, а також їхню взаємодію. Цією проблемою різнобічно займалися В. Агеєв, О. Бодальов, Н. Єжова, Д. Поліщук, Г. Попова, Т. Стефаненко, Г. Андреева та інші. Наприклад, Г. Андреева виділила три сторони в спілкуванні: *комунікативну, інтерактивну, перцептивну*. О. Леонтєв, у свою чергу, займався функціями спілкування та виокремлював три основні групи: *афективно-комунікативну, інформаційно-комунікативну, регулятивно-комунікативну*.

Усне мовлення організоване відповідно до основного завдання мовця та має бути зрозумілим. На свідомому й підсвідомому рівнях користувачі обирають засоби для досягнення мети. У випадку розбалансування в системі комунікації може виникнути дискомфорт під час спілкування, те, що в

науковій практиці кваліфікують як *мовний конфлікт*. Виокремити це явище варто через те, що в самій природі спілкування закладена конфліктність. Адже мовна взаємодія ґрунтується на збігах і розбіжностях мовленнєво-мисленнєвої свідомості учасників діалогу.

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

Причини таких невдач можна класифікувати як такі, що зумовлені:

1) природою мови (лексична неоднозначність, неоднозначність словоформ і конструкцій, неточна референція, неточне знання семантики слів, різне розуміння мовних категорій);

2) відмінностями мовців у комунікативних обставинах.

Зосереджуємо увагу на ключових поняттях:

Мовна агресія – це насильницьке нав'язування етносу нерідної мови як засобу комунікації, освіти, науки, культури тощо³⁷.

Стратегія спілкування – характеристика когнітивного аспекту комунікації, найбільш оптимальна реалізація інтенцій адресанта щодо досягнення конкретної мети спілкування, тобто контроль і вибір найбільш дієвих ходів спілкування, їх гнучка видозміна у конкретній конситуції спілкування³⁸.

Шок комунікативний – усвідомлення несумісності в нормах і традиціях спілкування етносів, яке виникає в умовах безпосередньої міжкультурної комунікації і супроводжується неадекватною інтерпретацією або прямим відторгненням комунікативного явища представником гостьової

³⁷ Бацевич Ф. С. Словник термінів міжкультурної комунікації. – К.: Довіра, 2007. – 205 с. – С.14.

³⁸ Бацевич Ф.С. 2007. – С.168.

національної лінгвокультурної спільноти з позицій власної комунікативної культури³⁹.

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

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

Розглянемо сутність стратегій і тактик комунікативної поведінки учасників спілкування в ситуаціях конфлікту. Традиційно **стратегії** розглядають як мистецтво керівництва, що засновується на правильних прогнозах мети спілкування, а **тактики** – як прийоми або способи досягнення цієї мети. Вибір стратегій залежить від багатьох чинників, серед яких головне місце займають психологічні установки на досягнення власної мети або мети колеги. Учасники конфлікту використовують усі можливі засоби, щоб досягти бажаного.

Сутність застосування комунікативної стратегії полягає в організації мовних дій для певного впливу на співрозмовника в ході циклу або фази спілкування таким чином, щоб їх результатом була зміна значень його релевантних параметрів у потрібному напрямі. Кожна комунікативна стратегія характеризується певним набором мовних тактик.

Три основних *типи стратегій ввічливості*: 1) пряме вираження змісту, яке є доречним при надзвичайних обставинах, або коли адресат має владу над адресатом; 2) стратегії позитивної ввічливості, які слугують сигналом

³⁹ Бацевич Ф.С. 2007. – С.187.

для співпраці; 3) стратегії негативної ввічливості, які застосовуються з метою приховати агресивні наміри.

Метою багатьох комунікативних стратегій і тактик ввічливості в мовних діях злочинців є вуалювання та пом'якшення сприйняття злочину (наприклад, під час шантажу). На думку Г. Сарміної, серед основних мотивів використання мовленнєвих формул ввічливості під час шантажу є такі: репрезентація процесу шантажу як бізнесу, ділової справи; прагнення шантажиста діями професійно, збільшуючи свою самооцінку, та бажання бути сприйнятим серйозно; впевненість злочинця в тому, що його мовна компетенція є свідченням загальної компетенції; намір завуалювати власний злочин, зменшити кримінальний зміст шантажу; бажання створити власний позитивний імідж.

Стратегія поведінки, за рахунок тиску на колегу, та наполегливості, може забезпечити мовцю можливість тактичної перемоги, але викликає негативну реакцію у співрозмовника і поступово призводить до ускладнення стосунків між ними. У разі виникнення конфлікту з колегами слід враховувати те, що: 1) форма спілкування домінує над змістом; 2) обговорюватися має лише справа, навколо якої точиться конфлікт, а не особистість опонента; 3) не слід використовувати категоричних висловлювань та заганяти опонента у «глухий кут».

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

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

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

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

Виходячи зі сказаного, найбільш ефективним можна вважати демократичний стиль.

Спілкування з громадянами у працівників ОВС та юристів поділяють на такі *етапи* підготовки: 1) визначення надзавдання виступу (загальної

концептуальної мети, яка вміщувала б ідею створення цього тексту, його основні цілі та завдання); 2) формування логіко-композиційного уявлення про виклад матеріалу, що характеризує саму стратегію.

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

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

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

Щоб підібрати правильно комунікативну стратегію, необхідно враховувати соціолінгвістичні параметри *мовної поведінки* опонента (вибір мовного коду, що виявляється через мовну діяльність або соціально вмотивовані зміни в мовній свідомості окремого носія чи мовної групи і зумовлений системою взаємопов'язаних соціальних, правових, психологічних і соціокультурних чинників, які є визначальними у стосунках мова і людина, мова і спільнота, мова і суспільство), яку можна розглядати у трьох ракурсах: 1) вибір мови як рідної; 2) вибір мови в мультилінгвальному середовищі або вибір мовного коду; 3) мовленнєва діяльність в межах одного мовного коду.

Вивчення мовної поведінки як категорії соціолінгвістики постає у різних масштабах – *індивідуальному, колективному, національному, державному* – і передбачає такі повноцінні взаємопов'язані об'єкти дослідження: 1) мовна поведінка особистості (індивіда); 2) мовна поведінка соціальної чи стратифікаційної (вікової, за місцем проживання, рівнем освіти, місцем роботи) групи; 3) мовна поведінка етнічної та етномовної спільноти; 4) мовна поведінка політичної нації як основи державного організму. Контекстом для цих досліджень є мовна ситуація і мовна політика в державі⁴⁰.

Проблема психолінгвістичного забезпечення діяльності працівників поліції в екстремальних умовах останнім часом займає важливе місце серед

⁴⁰ Михальчук О. «Мовна поведінка» як категорія української соціолінгвістики // Мова і суспільство. – 2014. – Вип.5. – С.28-39.

інших завдань забезпечення професійної діяльності. Особливої уваги потребують випадки, пов'язані із захопленням заручників; викраданням людей (зокрема дітей), творів культури та мистецтва з метою отримання викупу; погрози вчинення збройних нападів, вбивств, вибухів, підпалів, масових отруєнь, активної протидії злочинців заходам щодо їх затримання тощо. Як свідчить практика, одним із ефективних засобів запобігання тяжким наслідкам у таких випадках є **переговори** – діалогічне спілкування з правопорушниками, злочинцями чи їх представниками з метою захисту прав і свобод громадян, забезпечення правопорядку.

Переговори з правопорушниками – це ненасильницький, гуманний спосіб боротьби з правопорушеннями, злочинністю, що ґрунтується на нормативно-правових актах і моральних нормах. Його змістом є схилення правопорушників до добровільної відмови від подальших протиправних дій за наявності усвідомлення можливості їх здійснення, запобігання тяжким наслідкам та їх добровільного усунення, щирого каяття і активного сприяння розкриттю, розслідуванню правопорушення (злочину), одержання криміналістичної та оперативно-розшукової інформації.

Основними труднощами переговорного спілкування є: відсутність навичок професійної підготовки та досвіду проведення переговорів, недоліки в організації психолінгвістичної підтримки переговорного процесу, недоліки в матеріально-технічному забезпеченні, організації та керівництві проведенням переговорів.

Таким чином, спілкування є однією з центральних проблем, крізь призму якої вивчаються питання сприймання й розуміння людьми одне одного, лідерство й керівництво, згуртованість і конфліктність, міжособистісні взаємини тощо. Спілкування допомагає глибше розглянути процес міжособистісної взаємодії та міжособистісних взаємовідносин.

Професійна необхідність примушує співробітників спілкуватися з громадянами, справи яких не викликають симпатії та співчуття. Зустрічі й спілкування з ними відбуваються не за власним вибором та бажанням, а через виконанням службового обов'язку. Такі люди спричиняють появу негативної емоційної реакції. Однак професіонал повинен завжди бути готовим до взаємодії з будь-якою людиною, незалежно від особистих симпатій. Діяльність персоналу органів внутрішніх справ та юриспруденції належить до професій типу «людина-людина», тому її ефективність багато в чому залежить від рівня розвитку здібностей до пізнання поведінки інших людей, розуміння своїх переваг та недоліків у професійному спілкуванні.

Правоохоронець та юрист під час виконання своїх безпосередніх обов'язків виступають у різних комунікативних ролях. Недотримання та

порушення ними мовних норм може стати причиною непорозуміння, викликати заперечну реакцію у співрозмовника й негативно позначитися на подальшій кар'єрі. Уміння правильно, ясно й чітко висловити свою думку є складовою їхнього іміджу.

§ 4. Мовний конфлікт та його профілактика за допомогою мовних засобів

Проблему мовного конфлікту необхідно розглядати, в першу чергу, через призму **соціолінгвістики** – наукової дисципліни, що розвивається на перетині мовознавства, соціології, соціальної психології та етнології. Адже мова є універсальним і всеосяжним посередником суспільного життя.

У сучасних лінгвістичних гетерогенних суспільствах мова постійно політизується. Механізмів, які б захищали мови меншин, що виникли через еміграцію, немає. У Австралії, обох Америках, Новій Зеландії, Європі (Центральній та Східній) мовна розмаїтість тепер є не лише терпимою, а в деяких випадках ще й бажаною. Хоча мова продовжує бути майданчиком постійної боротьби в багатомовних країнах по всьому світу, а особливо там, де мовні меншини сконцентровані територіально. Ще у 1970-ті роки Організація Об'єднаних Націй визнала серед своїх стратегічних завдань сприяння національній культурі, щоб зберегти ідентичність народів і підтвердити автентичність їх розвитку.

Мовні конфлікти в багатьох поліетнічних країнах можуть суттєво дестабілізувати політичну і соціально-економічну ситуацію, і навіть поставити питання про перегляд державних кордонів (Україна, Канада, Іспанія тощо). У таких конфліктах, на думку Т. Ковальнової, необхідно розрізняти *причину* і *привід*. Причиною мовних зіткнень є переважно зіткнення ментальностей. Кожне слово чи вислів має притаманне лише його мові семантичне коло, смислове і ціннісне. Якщо смислові відмінності здебільшого сприймаються, то ціннісні часто випадають із контексту сприймання. Це призводить до неповного чи неправильного розуміння, до ворожості й сущок (*Причина*: чому люди відстоюють власну мову при взаємодії близьких мов: коли мови далекі, акцентується смислове узгодження; коли мови близькі, то людей дратують смислові відмінності). Часто причиною мовного конфлікту є політика *глотофагії* – витіснення мови меншини мовою групи, що домінує, перехід від багатомовності до одномовності, тобто мовна асиміляція. Мовні конфлікти глотофагічного типу поширюються на емігрантів у чужій країні, є типовим для територій усередині країни, де проходять мовні кордони. Чим більше держава

намагається не помічати мовні проблеми, тим більше на них зосереджується меншина. Мова стає символом самотності, і будь-яка неповага до мови з боку держави породжує конфлікт, який населення визнає як мовний (Франція – стан каталонської мови; Україна (Донбас, Крим) – стан російської мови)⁴¹.

У нашій країні з 2003 року вивчають конфліктні ситуації на українському просторі, що пов'язані з проблемами відновлення історичної справедливості. Україна багато років була толерантною до жителів різних національностей, але останнім часом громадяни України найбільше побоюються етноконфліктів. Анексія Криму показала, що в сучасному світі вже складно займати невизначену, аморфну позицію, бо вона провокує сусідів на свої думки щодо майбутніх відносин. Важливим позитивним чинником розв'язання етноконфліктних ситуацій в Україні є позитивна налаштованість усіх етнополітичних суб'єктів на компромісну форму залагодження міжетнічних протиріч, близькість цінних позицій носіїв цих протиріч і відсутність глибоко міжцивілізаційного розколу серед населення при одночасній наявності політичних цивілізаційних відмінностей.

Етнічність нагадує про себе у трьох проявах: 1) через протиріччя, яке виникатиме між уніфікацією мови «інформаційних кодів» та етнічною (мовною) самоідентифікацією індивідів; 2) між різними типами систем цінностей (особливо соціальні нерівності); 3) особи, які неспроможні адаптуватися до нових виробничо-інформаційних зв'язків.

На українському просторі виділяють такі **види мовних конфліктів**: *політичний конфлікт під мовними гаслами*; *конфлікт розуміння* (порушення комунікації); *конфлікт інтересів та цінностей мовних спільнот, що перебувають у ситуації контакту*; *конфлікт ідентичностей* (мова як символ «свій/чужий»). Ю.Куц розглядає конфлікти у сфері мовних відносин як один із аспектів етнонаціональних конфліктів⁴².

У світовій науці маємо окремі спроби аналізу причин виникнення «мовних конфліктів як етнічної ідентичності» і, відповідно, їх впливу на актуалізацію етнічної ідентичності, яку здійснювали А. Белік, Дж. Де-Вос, І. Кон, В. Малахов та інші. Слід зазначити, що у сучасній суспільній свідомості поняття «мовний конфлікт» розуміється як «народ – мова». Якщо у пошукову систему в Інтернеті поставити словосполучення «мовний

⁴¹ Ковальова Т.В. Мовні конфлікти як об'єкт державного регулювання // Теорія та практика державного управління. – Вип.1 (28) [Електронний ресурс]. Режим доступу: 15.pdf - STDU Viewer*Free for non-commerdal.use; Музика О. Психологічні механізми конфліктів в умовах цілісно-мовленневої взаємодії / О. Музика // Мовні конфлікти і гармонізація суспільства: матеріали наукової конференції, 28-29 травня 2001 р. – К.: Видав.-поліграф. центр «Київський університет», 2002. – 222 с.

⁴² Куц Ю. Етнополітичні державні процеси в Україні: управлінський аспект: [монографія]. – Х.: Вид-во Хар РІ НАДУ «Магістр», 2002. – 204 с.

конфлікт», то саме у цьому значенні воно буде фігурувати у чисельних текстах (бодай для України). Однак міжмовний простір не є гомогенним (однорідним).

Науковці виділяють кілька **рівнів міжмовного конфліктування**, зокрема: 1) *мегарівень* – рівень світового мовного процесу: на цьому рівні всім іншим мовам народів світу протистоїть англійська як найбільш впливова, домінуюча у міжнародному спілкуванні і така, що потроху витискає інші національні мови з певних сфер функціонування, зокрема, мова Інтернету – англійська; 2) *макрорівень* – рівень мовних регіонів (ареалів) та окремих держав: на цьому рівні регіональні мови-макропосередники протистоять іншим національним мовам, зокрема в Україні міжмовний макроконфлікт характеризує стосунки між українською та російською мовами; 3) *мезорівень* – рівень соціальних прошарків, класів та малих груп; 4) *мікрорівень* – рівень взаємодії індивідів (мовних особистостей); 5) *інтрорівень* – внутрішньоособистісний рівень взаємодії мов у свідомості неодномовної особи (наприклад, російсько-український білінгвізм для нашого регіону).

В основі конфлікту на будь-якому рівні лежить наявність соціальної напруги, яка живиться відповідними суперечностями. Так, на мега- та макрорівнях – це невідповідність внутрішньоструктурного потенціалу мови її статусу (престижу) та/або функціональному обігові. При цьому піднесення статусу однієї з протиставлених мов може не знімати, а навпаки, загострювати конфлікт. Так, за часів СРСР до 1989 року українська і російська мови протиставлялися як неофіційна і офіційна. За десятиріччя незалежності оцінка української мови у суспільній свідомості значним чином змінилася у бік підвищення її престижу, однак реальне використання української мови в різних сферах та ситуаціях спілкування все ще характеризується переважанням російської мови.

Мовні етноконфлікти, на думку українських дослідників, виконують низку **функцій**:

а) маскувати позамовне зіткнення (руйнівний аспект), наприклад, регіональний перерозподіл впливу може відбуватися під гаслами мовного конфлікту – «відновлення мовної справедливості». В цьому випадку відповідні угруповання або користуються ситуацією, яка склалася, або навіть загострюють її відповідними засобами, наприклад, питання «російської мови» в Україні;

б) відігравати й позитивну роль, формуючи нову структуру відносин, наприклад, зростання національної свідомості української нації через підвищення статусу мови.

Розв'язання будь-якого конфлікту може відбуватися у такі *способи*:

- 1) досягненням компромісу на основі урахування балансу інтересів чи поступок однієї зі сторін конфлікту;
- 2) перемогою (іноді тимчасовою) однієї зі сторін;
- 3) виникненням нового якісного стану внаслідок розв'язання конфлікту.

Своєрідність української ситуації мовного конфлікту полягає в тому, що в країні немає жодної національно-мовної групи, яка б вважала сучасний стан функціонування власної мови бодай частково задовільним. У зв'язку з цим, перед українським суспільством стоїть завдання випрацювати двоступеневий план розв'язання соціомовного конфлікту. Необхідно, по-перше, поетапно гармонізувати соціомовне життя, врахувавши баланс інтересів різних груп, забезпечивши реальні умови вільного розвитку мовної освіти та задовольнивши інші мовні потреби певних груп; по-друге, реалізовувати концепцію мовного розвитку країни (українська мова як державна). Гармонізація суспільства полягає не в усуненні мовних конфліктів, а у відпрацюванні механізмів ненасильницького подолання конкретних мовних конфліктів будь-якого рівня.

На сьогодні у науці державного управління не існує ґрунтовного дослідження природи мовних конфліктів, чинників, які їх породжують, а також управлінських механізмів їхнього регулювання та запобігання їм.

Мовну діяльність в умовах конфлікту, з точки зору соціолінгвістики, вивчали Л. Білоконенко, Є. Гладкая, О. Даниленко, Н. Муравйова, В. Третьякова та ін.

Л. Білоконенко у своїх працях розглядає поняття «мовний конфлікт» як міжособистісні стосунки в межах соціальної взаємодії, яка відбувається з порушенням прийнятих правил спілкування, а також вказує на причини виникнення цього явища (готовність мовця протидіяти опоненту, недоброзичливість, нетолерантність, незацікавленість обумовлюється переважно соціальними ролями учасників конфлікту).

Види мовного конфлікту:

інтерперсональний конфлікт, який є формою вияву протиріч у ситуації безпосередньої взаємодії опонентів через протилежно обрані ними цілі, через усвідомлені або неусвідомлені дії. У ньому виділяють: *рівень конфліктності* (характеризується комплексною дією психологічних, соціально-психологічних та соціальних факторів). За дослідженнями Л. Білоконенко, люди з підвищеним рівнем конфліктності частіше вдаються до стратегій боротьби та жорстких і середніх мовленнєвих тактик, з низьким – до уникнення, поступки та м'яких мовленнєвих тактик; *здатність людини*

до *емпатії* (уміння особи проявляти емпатію) залежить від умов її виховання, соціального оточення, системи цінностей, індивідуальних характерологічних особливостей;

міжособистісний конфлікт включає внутрішні (духовні, особистісні, біологічні) та зовнішні (соціальні) чинники. Їх діалектична взаємодія визначає природу людини та способи її поведінки.

Типи мовленнєвих тактик:

- *м'які типи мовленнєвих тактик* (вибачення, пропозиції, негруба критика, переконання, поступки, обіцянки, прохання), що відповідають конфліктним тактикам фіксації власної позиції угоди, дружелюбності;

- *середні типи мовленнєвих тактик* (вказівки, зауваження, докори, звинувачення, іронія, насмішка, обман, зміна теми), що відповідають конфліктним тактикам демонстративної поведінки, санкціонування, коаліції;

- *жорсткі типи мовленнєвих тактик* (допитування, заборони, нав'язливі поради, накази, наклеп, негативна особистісна оцінка, погрози тощо), що відповідають конфліктним тактикам психологічного насильства, тиску.

Система мовленнєвих тактик по типу діалогічної взаємодії осіб чітко розподілена опитаними за двома групами на *кооперативні* та *конфронтаційні*.

Існують чітко виписані моделі завершення мовного конфлікту: *переможець – переможений; переможець – переможець; переможений – переможений*.

У правничій лінгвістиці обов'язковою складовою конфліктної ситуації є наявність акту комунікації. Причини та характер комунікативних конфліктів характеризуються за двома параметрами. Перший пов'язаний із особою учасника конфлікту (його соціальним статусом, професією, національністю, освітою, віком тощо), а другий – це мовно-мовленнєвий параметр, де мова як система знаків створює умови для вербального спілкуванні, а мовлення як явище індивідуальне, яке залежить від особи мовця, реалізує цю систему знаків з метою комунікації.

Комунікативний конфлікт – це результат особливого типу спілкування, це особливий стан комунікативного акту, це результат особливої мовної поведінки. Причина його виникнення: суперечності комунікативних цілей або комунікативних ролей адресанта й адресата.

На думку психолінгвіста К.Ф Седова, комунікативний конфлікт є мовним зіткненням, що ґрунтується на агресії, вираженій мовними засобами. Лінгвіст В. Третьякова пов'язує зміст комунікативного конфлікту з насильством (тип дії або поведінки суб'єктів, за якою інші суб'єкти

піддаються фізичному або вербальному тиску). Поняття «насильство» співвідноситься з поняттям «агресія», яка характеризує будь-яку наполегливу, нав'язливу й атакуючу поведінку.

Метою мовленнєвої агресії є: а) вербальна дискримінація – вираження в мові своєї відмінності і переваги за расовими, національними, моральними або іншими ознаками; б) вербальна дискредитація – підривання авторитету, применшення значення кого-небудь, підривання довіри; в) вербальна інсинуація – створення підстав негативного сприйняття соціального іміджу кого-небудь.

Ситуаційна обумовленість і варіативність процесу мовлення, лексична і граматична полісемія, омонімія створюють можливість наповнення різним змістом одиниць мови на рівні мовлення. Як результат – змістовно одиниці мови мають розбіжності, які є підґрунтям виникнення «іншого розуміння» висловлювання, непорозуміння, небажаного емоційного забарвлення висловлювання, напруги під час вербального спілкування, що спричиняє мовленнєвий конфлікт, який є предметом розгляду судових засідань.

О. Даниленко зазначає, що мова конфлікту це певна семіотична система, яка володіє властивістю маркувати і передавати рівень конфліктного потенціалу, має свої норми, пов'язані з нормами і цінностями соціальної системи⁴³.

Мова є універсальним засобом спілкування, накопичення і передання інформації, навчання, виховання та формування духовного світу. Культура спілкування нерозривно пов'язана як із внутрішньою культурою людини, так і з культурою її поведінки. Вона включає в себе і способи людської взаємодії, і емоційного ставлення людини до інших людей та навколишніх явищ, і виражальні способи спілкування, і культуру мовлення, і вміння правильно поводитися в різних ситуаціях.

У мовленні поліцейського (як усному, так і писемному) точність вибору слова має особливо важливу роль у вираженні норм права, у визначенні дій обвинувачуваного чи підсудного, в обґрунтуванні кваліфікації злочину. Неточний вибір слова може призвести до неточних висновків. Слово ефективно діє в тому разі, коли вживається відповідно до його значення.

Вербальна комунікація передбачає прийняття її учасниками єдиної системи значень слів, тобто збігу систем кодування й декодування інформації. Повідомлення завжди зорієнтоване на відповідного адресата. У комунікації обов'язково наявний зворотний зв'язок (реакція на повідомлення

⁴³ Даниленко О.А. Язык конфликта как объект лингвосоциологии / Оксана Акимовна Даниленко // Социолингвистические исследования. – 2006. – № 4. – С.89-98.

з боку адресата, що повертається до адресанта), який є засобом, що не дає змоги переходити на теми, нецікаві для співрозмовника. Відбір повідомлення – це фільтр. Іноді доречно проводити профілактику конфлікту за допомогою мовних засобів. Для цього важливо знати основні етапи професійного спілкування та їхні характерні ознаки, перелік комунікативних умінь, якими має володіти сучасний професіонал.

Відкрито говорячи про своє сприйняття, Ви надаєте іншій людині можливість виразити приховані почуття або обговорити приховані проблеми (які, як правило, існують, оскільки Ви відчули зазначену невідповідність). Це дозволить Вам безпосередньо розглянути такі проблеми, які провакують конфлікт, замість того, щоб залишати їх на поверхні.

Неправильні припущення можуть призвести до конфліктів усіх типів, тому кращий спосіб уникнути таких ситуацій – не робити поспішних висновків і не діяти за хибними припущеннями. З цією метою радять дотримуватися наступних *рекомендацій*: у випадку нечіткого чи невизначеного спілкування, оцініть якою мірою ваші припущення базуються на фактах, а якою – на почуттях; розгляньте можливість альтернативної теорії і запитайте самого себе, чи має сенс поведінка іншої людини з цієї точки зору (якщо у вас є хоч найменший сумнів у відношенні справедливості Вашого вихідного припущення, з'ясуйте це питання до кінця у відвертому спілкуванні); якщо є можливість, поділіться своїми спірними припущеннями з людиною, яка є об'єктом цих припущень, то така відкритість в обговорюванні допоможе розрядити ситуацію.

Під час спілкування значення надається всьому, насамперед виражальним засобам: жестам, міміці, інтонації, позі, манері триматися тощо. Ці елементи мають національні особливості, однак усі вони спрямовані на встановлення оптимальних міжособистісних прямих стосунків.

У мовному конфлікті особливу роль відіграють *паузи*. За їх допомогою: виявляють ставлення до складної ситуації; акцентують увагу на важливості наступної репліки, на коливанні індивіда при виборі мовних засобів, бажанні зібратися з думками; визначають пропуск слова, яке особа не хоче говорити. Якщо людина вміє слухати опонента, тримає паузу, то вона спрямована на конструктивну взаємодію.

ПИТАННЯ ДО ТЕМИ

1. Охарактеризуйте функції мови.
2. Дайте визначення поняття «маніпуляція» з точки зору психолінгвістики.
3. Хто з науковців досліджував питання лінгвістичного маніпулювання?
4. Що є об'єктом маніпуляції?
5. Що таке маніпулятивна мовленнєва тактика?
6. Як розглядають маніпуляцію у світовому просторі?
7. Що таке сугестивна лінгвістика?
8. Як науковці пояснюють мовне та мовленнєве маніпулювання?
9. Прокоментуйте мовні маніпулятивні стратегії та тактики.
10. Що таке комунікативна тактика?
11. Прокоментуйте прийоми комунікативної тактики.
12. Що таке лінгвістичне маніпулювання?
13. Як у політиці іміджмейкери використовують вербалізацію дійсності?
14. Охарактеризуйте методи нейролінгвістичного програмування.
15. Як на теренах України застосовують чорний піар?
16. Що таке лінгвістичні злочини?
17. Дайте визначення понять «мовний злочин», «мовленнєвий злочин».
18. Прокоментуйте складові мовного злочину.
19. Що Ви знаєте про лінгвоцид в Україні та світі?
20. Що таке спілкування?
21. Прокоментуйте поняття «мовна агресія», «стратегія спілкування», «шок комунікативний».
22. Як правильно подолати бар'єри в спілкуванні?
23. Що таке стратегія і тактика?
25. Поясніть суть трьох типів стратегій ввічливості.
26. Які основні стилі спілкування Ви знаєте? Прокоментуйте їх.
27. Дайте визначення понять «переговори», «переговори з правопорушниками».
28. Що таке соціолінгвістика?
29. Що таке глотофагія?
30. Назвіть види мовних конфліктів в Україні.
31. Які рівні міжмовного конфліктування виділяють науковці?
32. Прокоментуйте види мовного конфлікту.
33. Назвіть типи мовленнєвих тактик.
34. Що таке комунікативний конфлікт?
35. Поясніть мету мовленнєвої агресії.
36. За допомогою яких мовних та мовленнєвих засобів можна зменшити рівень конфліктності?

ПРАКТИЧНИЙ БЛОК

ВПРАВИ

Вправа № 1

Прочитайте подані терміни та термінологічні словосполучення і запишіть їх, ставлячи замість крапок, де необхідно, пропущені букви. Підкресліть вставлені букви та усно з'ясуйте правопис і вимову термінів:

а) Виправда..я, дізна..я, зная..я злочину, ..мпічмент, інв..ст..ц..я, інт..л..ктуал..на влас..ніст.., недоторка..іст.. особи, ро..слідува..я, судове ріше..я, судочин..тво.

б) Головува..я, контраст..ність, л..цензія, планува..я, повіре..ий у справах, прем..я, протекц..я, пі..пр..ємни..тво, службові обов..язки, споживач..

Вправа № 2

Прочитайте мікротекст і доберіть, аргументуючи, заголовок до нього. Запишіть, розкриваючи дужки, ставлячи необхідні букви та розділові знаки. Усно обґрунтуйте правопис слів, вибір прийменників і сполучників та уживання розділових знаків. З'ясуйте умови чергування [і] - [й], [у] - [в]:

Зако..ий пр..дставник особа яка ві..повідно до закон.. виступає (у,в) усіх установах зокрема судових на захист особистих (і,й) майнових прав та зако..их інт..ресів (не)дієздатних обмеже..их (у,в) дієздатності або дієздатних але таких які через свій ф..з..чний стан (хвороба похилий вік тощо) (не)можут.. особисто ..дійснювати свої права (і,й) виконувати обов..язки//
Зако..і пр..дставники батьки усиновителі опікуни піклувал..ники ..дійснюють.. від імені осіб яких вони пр..дставляють.. усі процес..уал..ні дії без особливих повноважень тобто вони мают.. право визнати позов укласти мирову угоду оскаржити ріше..я суд.. тощо//

Вправа № 3

Прочитайте мікротекст і доберіть, аргументуючи, заголовок до нього. Запишіть, розкриваючи дужки, ставлячи необхідні букви та розділові знаки. Усно обґрунтуйте правопис слів, вибір прийменників і сполучників та уживання розділових знаків. З'ясуйте умови чергування [і] - [й], [у] - [в]:

Протокол судового засіда..я процес..уал..ний акт (в,у) якому докладно фіксуєт..ся весь хід судового ро..гляд.. справи// Ведет..ся секретарем судового засіда..я// (У,В) протоколі судового засіда..я зазначають..ся місце (і,й) склад суду справа яка ро..глядаєт..ся учас..ники судового ро..гляд.. а також інші особи які викл..калися судом та причини (не)явки ві..сутніх да..і про особу пі..судного ро..ясне..я прав (і,й) обов..язків особам які брали участь (у,в) справі та ухвали суду прийняті на місці всі ро..порядже..я головуючого (і,й) дії суду тощо//

Вправа № 4

Прочитайте мікротекст і доберіть, аргументуючи, заголовок до нього. Запишіть, розкриваючи дужки, ставлячи необхідні букви та розділові знаки. Усно обґрунтуйте правопис слів, вибір прийменників і сполучників та уживання розділових знаків. З'ясуйте умови чергування [і] - [ї], [у] - [в]:

Обшук слідч.. дія яка полягає (у,в) пр..мусовому обстеже..і приміще..я та інших місць або окремих осіб з метою відшукати (і,й) вилучити зняряд..я злочин.. речі (і,й) ці..ості здобуті злочи..им шляхом а також інші предмети (і,й) документи що мают.. значе..я для справи// Обшук може проводитис.. (і, й) для виявле..я ро..шукува..их осіб а також трупів// Обшук проводит..ся за мотивава..ю постановою органа дізна..я або слідчого (і,й) тіл..ки з санкц..ї прокурора або його заступника// (У,В) (не)відкладних випадках обшук може бути зробле..ий без санкц..ї прокурора//

Вправа № 5

Прочитайте мікротекст і доберіть, аргументуючи, заголовок до нього. Запишіть, розкриваючи дужки, ставлячи необхідні букви та розділові знаки. Усно обґрунтуйте правопис слів, вибір прийменників і сполучників та уживання розділових знаків. З'ясуйте умови чергування [і] - [ї], [у] - [в]:

Договір про мат..ріальну відповідал..н..сть це договір за яким одна сторона (мат..ріал..но(відповідал..на) особа) бере на себе повну мат..ріал..ну відповідал..н..сть за прийняті мат..ріальні ці..ості (і,й) з..бов..язуєт..ся дотримувати встановле..их правил їх пр..йма..я зб..ріга..я відпусका..я (і,й) облік.. а інша сторона (підпр..ємство або організац..я якій належат.. мат..ріальні ці..ості) з..бов..язуєт..ся ..творити мат..ріально(відповідал..ним) особам нормальні умови праці (і,й) виробничу обстановку що забе..печує ..хоро..ість ..дан..их ним на ..б..ріга..я ці..остей//

Вправа № 6

Прочитайте мікротекст і доберіть, аргументуючи, заголовок до нього. Запишіть, розкриваючи дужки, ставлячи необхідні букви та розділові знаки. Усно обґрунтуйте правопис слів, вибір прийменників і сполучників та уживання розділових знаків. З'ясуйте умови чергування [і] - [ї], [у] - [в]:

Документ пере..баче..а законом мат..ріал..на форма одержа..я ..беріга..я використа..я (і,й) пошире..я інформац..ї шляхом ф..ксац..ї її на папері магнітній кіно- відео- фотоплівці або на іншому носії// Ро..різняют.. документи перви..і втори..і та вихідні// Перви..ий документ містит.. вихідну інформац..ю// Втори..ий документ підготовле..ий (у,в) р..зультаті аналізу та обробки інформац..ї яка містит..ся (у,в) перви..ому документі і характ..р..зує зміст його місцезнаходже..я тощо (р..ферат р..ф..ративний журнал р..цензія)// Вихідний документ ..правжній (а..тентичний) ор..гінал//

Вправа № 7

Прочитайте фаховий текст і назвіть риси функційного стилю, до якого він належить. Перекладіть українською мовою і запишіть:

ОСОБАЯ ФОРМА ПРЕСТУПНОГО ОБЪЕДИНЕНИЯ

В России и странах СНГ тоже есть весьма специфическое объединение преступников, составляющее определённый срез организованной преступности и не имеющее аналогов в мировой криминальной практике. Это сообщество воров в законе.

О ворах в законе специалисты длительное время практически ничего не знали, чему способствовали исключительная конспиративность преступников и жесткие криминальные традиции, являющиеся в данном случае организационной основой.

Это сообщество, которое можно назвать криминальной кооперацией, появилось в 30-х годах, оно постоянно модифицировалось, развивалось и в настоящее время можно говорить о новой волне этой организации, насчитывающей свыше 800 человек.

На первый взгляд, это как бы аморфная организация, которая объединена только рамками блатного закона. Она не имеет постоянного места дислокации, в ней все равны. Однако связь настолько прочная, что воры представляют как бы единое целое. Орган управления – это сходка, на которой решаются те или иные организационные вопросы. В отдельных случаях могут приниматься письменные обращения, которые доводятся до адресата (Криминология: Учебник / Под ред. акад. В.Н. Кудрявцева, проф. В.Е. Эминова. – М.: Юрист, 1995)

Вправа № 8

Прочитайте фаховий текст і назвіть риси функційного стилю, до якого він належить. Перекладіть українською мовою і запишіть:

СОСТОЯНИЕ, ДИНАМИКА И СТРУКТУРА ПРЕСТУПНОСТИ ЖЕНЩИН

Преступность женщин отличается от преступности мужчин своими масштабами, характером преступлений и их последствиями, способами и орудиями совершения, той сферой, в которой они имеют место, ролью, которую выполняют при этом женщины, выбором жертвы преступного посягательства, влиянием на их правонарушения семейно-бытовых и сопутствующих им обстоятельств. Эти особенности связаны с исторически обусловленным местом женщины в системе общественных отношений, ее социальными ролями и функциями, её биологической и психологической спецификой. Разумеется, социальные условия и образ жизни, роли женщины меняются, в связи с чем меняется характер и способы их преступного поведения.

Наиболее распространенными преступлениями женщин являются кражи личного, государственного и общественного имущества, хищения государственного и общественного имущества путём присвоения, растраты

или злоупотребления служебным положением, обман покупателей, спекуляция, незаконное изготовление, сбыт и хранение спиртных напитков. Значительно реже женщины совершают хищения с помощью краж, грабежей, разбоев и мошенничества, а также хищения в особо крупных размерах.

(Ю.М. Антонян)

Вправа № 9

Прочитайте фаховий текст і назвіть риси функційного стилю, до якого він належить. Перекладіть українською мовою і запишіть:

ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ЧЕРТЫ ЛИЧНОСТИ ПРЕСТУПНИКА

Чем же все-таки отличается преступник от других людей, в чём специфика его личности?

Сравнительное психологическое и социологическое изучение личности преступников и законопослушных граждан позволяет сделать вывод, что преступник – это личность со значительно более высоким уровнем тревожности и неуверенности в себе, импульсивности и агрессивности, отчужденности от общественных ценностей и полезного общения. Это сочетается с высокой чувствительностью в межличностных взаимоотношениях, из-за чего такие лица чаще применяют насилие в различных конфликтах. Они хуже усвоили требования правовых и нравственных норм, больше отчуждены от общества и его ценностей, от малых социальных групп (семьи, трудовых коллективов и т.д.), и у них плохая социально полезная приспособляемость, из-за чего возникают немалые сложности при попытках адаптироваться в тех же малых группах.

Такие черты в наибольшей степени присущи тем, кто совершает грабежи, разбойные нападения, изнасилования, убийства или наносит тяжкие телесные повреждения, в несколько меньшей – тем, кто был признан виновным в совершении краж, а ещё меньше – расхитителям вверенного им имущества и взяточникам.

(Ю.М. Антонян)

Вправа № 10

Виправити помилки у реченнях:

Внаслідок знущань судмедекспертиза встановила у загиблого Юрія Мозоли переломи 4-7 ребер, двійний перелом 7 ребра, закритий перелом правої гомілки кістки (Високий замок. – 2000. – 14 січня).

Боротьба з оргзлочинністю в українському парламенті (ТСН // 1+1. – 2003. – 19 березня).

Автор Сімейного кодексу переконана, що для чоловіків це буде негативним стимулом для корекції своєї поведінки (Суботня пошта. – 2004. – 22 січня).

Правоохоронцям довелося, як кажуть, розплющити очі Ромео на походеньки його Джульетти (Суботня пошта. – 2005. – 24 лютого).

Вправа № 11

Виправте текст, поясніть помилки:

1. Від шокового удару мене стримували мати і валідол. 2. Треба активно займатись не тільки збиранням, а й провести аналіз зібраних експонатів регіону. 3. Їм хотілося миру і злагоди, добра і зникнення суперечок, прожити без гніву й зі взаєморозумінням. 4. Він піклувався і допомагав своїм батькам. 5. Ми нікого не зустріли в клубах підприємств, які давно закрито. 6. У власноруч написаній автобіографії він скромно замовчував про роки війни. 7. Продовжуючи і далі працювати на тому самому місці, адміністрація забула привітати її з ювілеєм. 8. На жаль, не було команди, яка могла би постійно підтримувати та йти разом зі мною. 9. І споживач має право вимагати письмову інформацію виробника українською мовою про товари, а також документи, що засвідчують якість, і обов'язково зберігати чек. 10. О 22.00 на вул. Варшавській було затримано автомобіль «Фольсваген» під керуванням 31-річного П. та його пасажира, які перевозили товар без відповідної санкції. 11. Яким я побачив свій народ під час виборів? Таким, який вагається й розгублюється, помиляється й запитує, невпевнений і сподівається. 12. Даними документами обумовлюється безпечні умови користування імпортного обладнання. 13. Фани збираються щонеділі о 15.00 біля пам'ятника І.Франка.

Вправа № 12

Відредагуйте речення:

1. Тепер він повернувся до нас в якості керівника. 2. Трагедія скоїлася в одному із кінотеатрів Павлограду. 3. Він стояв у модерновому пальто за 20 баксів. 4. Але хто не зробить тобі більшої капості як краций товариш. 5. Гарантії про те, що його свідчення залишаться конфіденційними, немає. 6. Відповідно, його новий подвиг побиття дівчат нікого не здивувало. 7. Особі, яка подала проекти, подається виписка з протоколу. 8. Як відомо, хіромантія й усяка астрочортівня заповнили сьогодні сторінки преси та засобів масової інформації.

Вправа № 13

Відредагуйте речення:

1. Марію Василівну прийняли на роботу в якості прибиральниці, однак вона і тому рада, хоч копійка якась... 2. За два з половиною місяця акції концерну підскочили на 20 відсотків. 3. Більшість підприємств сьогодні збанкрутували і сьогодні офіційно оголошені банкрутами. 4. Валерій навряд чи й надалі очолюватиме спортивний комітет і перейде в інше крісло. 5. Студенти виявили неабияку кмітливість у поширенні газет та журналів серед населення. 6. Число студентів у нашій країні щороку зростатиме. 7. Петро не проявляє ніякого протесту в боротьбі за своє кохання. 8. Він рахує, що вона робила це навмисно, 9. Його характеризують риси характеру справжньої людини. 10. Росія против України або яйця проти кур. 11. Південно-

східніше від них сильно похолодало. 12. Ще у травні-місяці цього року одна симпатична шахрайка і Кривого Рога так задурила чоловікові голову, що він і не помітив як позбувся семидесяти двох гривнів. 13. По морям і океанам пролетіла хвиля інтересної інформації про випробовування секретної зброї у деяких місцях акваторії Тихого океана. 14. Починаючи збори, у мене спочатку була впевненість у їх необхідності. 15. Подарую свиню тому, хто допоможе мені віднайти мого угнаного автомобіля, так як поліція відмовляється його шукати за відсутністю в неї бензина і патронів.

Вправа № 14

Розтлумачте значення таких висловів:

1. У біду потрапляють як у прірву, зненацька, але у злочин сходять по сходах (Бестужев). 2. Судді мусять запам'ятати, що їхня справа – витлумачити закон, а не дарувати його (Бекон). 3. Осудження невинного – осудження самих суддів (Сенека). 4. У громадянському суспільстві панує або закон, або насильство (Бекон). 5. Закон – це зрівноважений розум (Аристотель). 6. Право – це все те, що є істинне і справедливе (В. Гюго). 7. Тільки закони можуть встановлювати покарання за злочини (Бекарія). 8. Правосуддя є основа всіх суспільних чеснот (Гольбах). 9. Де закінчуються закони, там починається тиранія (Пітт). 10. Перш, ніж карати за зловживання, потрібно зважити, чи можливо усунути причини (Вовенарг).

Вправа № 15

Знайдіть недоречні слова. Запишіть речення правильно:

1. Вилучений ніж являється доказом вини Петрука І. С. у скоєному злочині. 2. Виконання операції затримання вимагачів було доручено заміснику начальника райвідділу. 3. У приведеному документі містяться докази злочинної діяльності спільного підприємства ще з 1990 року. 4. Дані рахуються обґрунтованими, якщо одержана інформація в результаті перевірки підтверджена окремими фактами. 5. Головна задача слідчого: встановити осіб, задіяних у процесі купівлі-продажу металу. 6. Митний контроль проходить люба фізична особа. 7. У цьому зв'язку виникає питання, чи можна рахувати досконалим план оперативно-розшукових заходів, якщо слідство затяглося на рік.

Вправа № 16

Знайдіть помилки. Запишіть речення правильно:

1. При порівнянні цих даних стає ясно, чому злочинець змінив свої показання. 2. У приведеному документі містяться незаперечні докази злочинної діяльності. 3. У процесі вивчення справи в повному об'ємі охоплено весь круг обставин, які є предметами доказування. 4. При збудженні зі сторони він легко відзивається, вірно відповідає на питання. 5. Вони отримали право користуватися цим жилим приміщенням. 6. Слід показати свою непричетність до скоєного злочину. 7. Підсудний постійно

жаліється на слідчого. 8. Він поведився нагло. 9. Сусід неодноразово, як свідчить громадянка Петрук С. П., загрожував їй побиванням. 10. До суду поступив позов громадянина Сая К.С. 11. П'яний Кокшаков почав висловлювати в його адрес погрози.

Вправа № 17

Знайдіть помилки. Запишіть речення правильно:

1. Відповідно до статті Кримінального кодексу України йому нічого не грозить. 2. Приведу деякі факти. 3. Таку довідку може видати любий лікар. 4. Громадянин К. одночасно являється директором кафе-бару на вул. Шевченко. 5. Слідчий у той день так і не попав на прийом до прокурора. 6. Почастішали випадки підробки грошей. 7. Вимагательство на сьогодні найпоширеніший вид промислу цього угруповання. 8. В результаті удару в живіт стався крововилив в порожнечу малого таза. 9. Перед нами стоїть задача покращання криміногенної ситуації. 10. Профілактичні заходи у сфері злочинності серед підлітків спрямовані на викриття їх природних обдарувань. 11. Між К. і В. ще у 1990 році встановилися дружні відношення. 12. На допиті директор часто путав імена своїх спільників. 13. У відділі кадрів він знайшов свій особистий листок.

Вправа № 18

Знайдіть помилки. Запишіть речення правильно:

1. На вид вона була дуже уставшою. 2. Суб'єктом даного злочину являється фізична осудна особа. 3. На двох місцях надворі вирвана трава, що дає підстави предполагати, що мотоцикл заводили з буксира. 4. При огляді примінявся фотоапарат «Зеніт-11». 5. Зайшовши в хату, громадянка Марчук М.І. помітила, що в неї викрали два килими, жіночий плащ і хрустальний посуд. 6. На полках серванта наявні відбитки пальців. 7. Біля лівого кута будинка, де стояв мотоцикл «Восход-М», трава крепко вим'ята, валяються окурки від сигарет «Пріма». 8. По словам Бистрової І., вона старається зберегти сім'ю. 9. Під час огляду від учасників огляду місця події заяв по поводу порядку огляду, змісту протоколу, не поступало.

Вправа № 19

Знайдіть помилки. Запишіть речення правильно:

1. Першою на місце пригоди прибула пожежна команда. 2. На участку Нагорного Л. А. було скоєно сім крадіжок приватного майна. 3. З моїх слів записано вірно. 4. Решта цінностей досталася сім'ї у спадок. 5. За бухгалтерськими документами розстрочку оформили у 1994 році. 6. Розбійний напад здійснили випивші підлітки. 7. Громадянинові К. довелося скриватися від вимагачів майже місяць. 8. Група одержала орієнтировку близько 3 години. 9. На перший погляд, банківські документи внушали довіру. 10. Дальше перебування на свободі було невиправдане. 11. Автомобіль затримано на контрольно-пропускному пункті заводу.

12. Група задержання приступила до операції в 14.35 год. 13. Розроблений план передбачав також захоплення заручників, які працювали як обслуговуючий персонал. 14. При обшуку вилучено ювелірних виробів на суму 173 тис. гривень: 17 (сімнадцять) золотих кілець обручальних; 31 (тридцять одну) цепочку; 3 (три) пари сережок.

Вправа № 20

Знайдіть помилки. Запишіть речення правильно:

1. В дальнішому нам доведеться звернутися до свідків у цій справі. 2. Досвід в цьому напрямі наростає. 3. Слідчі дії були неоправданими з точки зору адвоката. 4. Якщо слідчий не буде слідувати цим вимогам, він відповідатиме по закону. 5. В Криму задержано групу, яка зберігала зброю і вибухові пристрої. 6. Матеріально-технічне забезпечення міліції далеке від ідеального забезпечення. 7. У затриманого виявлено крадені речі: куртка шкіряна, шапка норкова, кульчики золоті і наплічник шкільний. 8. З порушенням вимог доставляються спецмодани. 9. Із того, що планувалося, нічого не получилось. 10. Учбовий план прийняв і затвердив начальник відділу. 11. Нам ще не доложила про справи група заходу. 12. У нас є нове предписання, яким мусимо керуватися. 13. Речова служба вже знає, скільки треба замовити рубашок для загону «Беркут». 14. Група посилено займається фізпідготовкою. 15. Нам вночі приходиться по два рази піднімати лічний склад. 16. Як вимагає міністр, так і будемо робити. 17. Судимі особи, які вже не раз притягувалися до кримінальної відповідальності, скоїли ще два протиправні проступки. 18. Там, де колись була розгрузочна, стало мало місця для застройки.

Вправа № 21

Виправте речення з позицій логіки та порушення мовних норм і прокоментуйте їх:

1. По канонах права, людина, яка втонула, повинна пройти експертизу. 2. Свідчення понятого і свідка співпадають. 3. Вимагательство сталося таємно і всі про це знають. 4. Я свідчу проти громадянина Харчука. Він цього вартий. 5. Після відповідної процедури суду амністованому вручається квиток додому, якщо він у нього є. 6. Поблизу брами, де, очевидно, й сталася трагедія, вона побачила жінку, яка стояла біля своєї квартири.

Вправа № 22

Допишіть речення, вибравши з дужок потрібні варіанти:

1. У вчиненні розбою взяли участь (молоді люди, хлопці та дівчата віком 18 – 20 років, підлітки і молодь). 2. Преса повинна (описувати не лише те, хто і як скоює злочини, а й як вони розкриваються; не лише описувати те, хто і як скоює злочини, а й те, як їх розкривають). 3. Сусід забіг на подвір'я (збуджений і щоб щось схопити для бійки; збуджений, він мав на меті знайти щось для бійки). 4. Вважаємо, що міська влада радо (відгукнеться і підтримає

заклик власників автомобілів; відгукнеться на те, щоб підтримати заклик власників автомобілів; відгукнеться на заклик власників автомобілів і підтримає їх). 5. Поліція повинна (наказувати не тільки правопорушників, карати зло, а й вести профілактичну роботу серед населення; не тільки наказувати правопорушників, карати зло, а й вести профілактичну роботу серед населення). 6. На етапі становлення молодого фахівця важливим є все: (і те, як до нього ставляться в колективі, та те, як він виконує доручення та вказівки керівництва, і те, як сприймається його ініціатива; і те, як до нього ставляться в колективі, і те, як він виконує доручення та вказівки керівництва, і те, як сприймають його ініціативу).

Вправа № 23

Знайдіть помилки. Запишіть речення правильно:

1. Чоловік громадянки К. застукав її в хаті з невідомим і, за його словами, замочив його на місці. 2. За ноу-хау, що широко використовувалася в ліцензійних угодах, договорах про технічне співробітництво, лізингу, встановлювалися демпінгові ціни. 3. Імідж цього закладу добре відомий усім. 4. Консенсуса сім'ям не вдалося досягти. 5. Ще в минулому році злочинне угруповання пропонувало фірмі бути під їхнім дахом.

Вправа № 24

Запропонуйте нормативні варіанти до поданих словосполучень:

Виписка з протоколу; міроприємства райвідділу; заступати в караул; таможений збір; звертання пайщика; зафіксоване вимагательство; під час стажировки майора; змінена фамілія; відкрита нова столова; нести дежурство; заболів грипом; виявив участковий; поступив у санчасть; бойова задача; виявлена взривчатка; контрольний вистріл у висок; сльозоточивий газ; взяти заложника; вибіг із засади.

Вправа № 25

Від поданих дієслів утворіть пасивні дієприкметники:

Експортувати, емігрувати, копіювати, переконувати, ув'язнити, обґрунтовувати, виголосити, зберегти, скоїти.

Вправа № 26

Поєднайте числівники 2, 3, 4 з фаховими термінами:

Обвинувач, прокурор, юрист, полковник, правоохоронець, адвокат, позов, начальник, юрисконсульт, співвинуватець.

Вправа № 27

Поясніть значення поданих фразеологізмів, складіть з ними речення:

Сухий закон, неписаний закон, дурневі закон не писаний, крутити законом, переступити закон, уступити в закон, поставити поза законом, закон підлості.

Вправа № 28

Поясніть, у яких мовленнєвих ситуаціях можна вжити подані фразеологізми. З'ясуйте їх походження та з одним із них складіть речення (або міні-ситуацію), у якому розкривалося б значення фразеологічної одиниці:

Спочивати на лаврах, нитка Аріадни, золоте руно, яблуко незгоди, за часів Адама, Каїнова печать, умивати руки, поцілунок Іуди, випити гірку чашу.

Вправа № 29

Розподіліть подані в парах фразеологізми, мовні кліше на дві колонки «правильно» й «неправильно»:

Тягар обов'язків – вантаж обов'язків, доводити до відома – ставити у відомість, в остаточному рахунку – у кінцевому підсумку, оточуюче середовище – навколишнє середовище, завдавати удару – наносити удар, давати спокій – залишати в спокої, моя хата скраю – моє діло сторона, зазнавати поразки – терпіти поразку, відповідно вимогам – відповідно до вимог, згідно з планом – згідно плану.

Вправа № 30

Доберіть антоніми до поданих слів, попередньо переклавши їх українською мовою:

Спокойствие, негативный, конкретно, ослабить, конфронтация, симметрия, опровержение, эмбарго, экспорт, алкоголизм, продажа, различные, неосторожность, совместная, равноправие, прибегнуть, корыстные, клевета, форма, частный, халатность, вред, разнообразие, противоправные.

Вправа № 31

Доберіть українські відповідники:

Алібі, аболіція, авторитет, апеляція, дебати, дефект, домінувати, конвенція, координувати, пріоритет, мер, анархія, реєструвати, репродукувати, симптом, парламент.

Вправа № 32

Випишіть із фахової літератури шість омонімів. Подайте дефініцію (кортке визначення) понять, номінованих цими термінами:

Зразок: кримінальна справа¹ – збірка процесуальних документів, що стосуються якогось факту, події злочину або особи, яка скоїла злочинне діяння; кримінальна справа² – судовий процес з приводу якоїсь події, факту злочинного діяння).

Вправа № 33

Прочитайте і поясніть значення наведених паронімів і складіть із ними словосполучення з різними способами підрядного зв'язку (узгодження, керування, прилягання):

Зразок: Авторитарний – авторитетний.

Авторитарний – владний; який утверджується силою влади.

Авторитетний – який користується авторитетом, заслуговує на повне довір'я; впливовий.

Військовий – воєнний; ділянка – дільниця; досвід – дослід; засуджувати – осуджувати; контингент – континент; мовний – мовленнєвий; норма – норматив; освідчення – освічення; показчик – показник; реалії – регалії.

ЗАВДАННЯ

Завдання № 1

Підготуйте реферативне повідомлення за однією із запропонованих тем (обсяг до 10 друкованих сторінок):

1. Мова – інтелектуальний портрет народу.
2. Мовне законодавство в Україні.
3. Державність української мови: декларація і реальність.
4. Білінгвізм в аспекті соціально-мовної взаємодії.
5. Проблема суржику в усному мовленні та його вплив на ефективність комунікації.
6. Текстотвірна функція мови.
7. Процес спілкування: інтеракція, перцепція й обмін інформацією.
8. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні.
9. Особливості невербального передання інформації в процесі міжкультурної комунікації.
10. Професійне мовлення в генезі правової комунікації.
11. Правнича лінгвістика й лінгвістична конфліктологія.
12. Правнича лінгвістика й прагмалінгвістика.
13. Правнича лінгвістика й лінгвістична сугестологія.
14. Правнича лінгвістика й літературознавство.
15. Правнича лінгвістика й лексикографія.

Завдання № 2

I. Прочитайте порядок проведення лінгвістичної експертизи документа, з елементами редагування:

1. Прочитати весь текст документа. Під час першого читання не варто щось виправляти. Бажано всі суперечності позначати на полях олівцем, наприклад, інформація, якої не вистачає для повноти змісту, може бути зафіксована лише одним-двома словами.

2. Перевірити, чи є всі реквізити аналізованого документа.

3. Перевірити дотримання орфографічних норм (правильність написання слів).

4. Перевірити весь фактичний матеріал наскрізно: власні назви, їх уніфікація (прізвища, ім'я, по батькові; топоніми, гідроніми та ін.); часові межі описуваних фактів, хронологічну послідовність викладу, цифрові дані зі словесним записом; цитати, покликання на нормативні акти.

5. Перевірити логічну послідовність у викладі фактичного матеріалу, інтерпретацію подій, явищ, нумерацію всередині тексту, нумерацію сторінок тощо.

6. Перевірити композицію за правилами логіки: чи всі частини викладу спів розмірні (чи всі елементи тексту складаються в одне ціле, чи трапляються зайві частини, які лише ускладнюють сприйняття змісту); чи немає дублювання змісту однієї частини іншою; чи наявні безпідставні повтори фактичних даних; чи деталізація опису фактів відбувається від найбільшого до найменшого, чи на перший план висунуто малозначущі факти й опущено важливі; чи немає двозначності тлумачення тексту (якщо є, то з'ясувати, чим воно викликане); який зв'язок існує між частинами тексту, чи правильно розставлено сполучники.

II. *Враховуючи прочитане, підготуйте повідомлення за однією з тем:*

1. Місце лінгвістичного аспекту тлумачення правових текстів серед інших аспектів: логічного, історичного, власне юридичного.
2. Прояв основних властивостей мови в текстах правничого спрямування.
3. Текст закону як вища форма юридизації мови.
4. Протоколювання в юридичній практиці і його особливості.
5. Наявність мовних кліше як найважливіша ознака юридичних документів.
6. Юридична аргументація та її вимоги до мови юридичних документів.
7. Експертиза як дослідження та її сучасні тенденції.
8. Техніка експертної діяльності й оформлення результатів.
9. Значення експертизи для теоретичних і прикладних аспектів лінгвістики і юриспруденції.

Завдання № 3

Проведіть юридичну лінгвістичну експертизу пропонованого «конфліктогенного» юридичного тексту. Поясніть, у чому полягають її особливості:

Вівторок, 18 травня 2010, 11:20

<http://www.pravda.com.ua/columns/2010/05/18/5050708/>

Рашизм

Остап Кривдик

Победим, наша сила нескетна,
Гений Сталина в бой нас ведет.
Наша армия в битвах бессмертна,
Как бессмертен советский народ.

Тези цієї статті не є результатом моєї творчості. Усе вже було багато разів проговорено іншими авторами, і просто зібрано тут в одне ціле.

Рашизм – це ідеологія й практика правлячого режиму Російської Федерації, яка базується на ідеї зверхності «російських співвітчизників», їхній «особливій цивілізаційній місії», антидемократизмі й неоколоніалізмі радянсько-імперського типу, використанні православ'я як моральної доктрини, та на геоекономічних інструментах, у першу чергу, енергоносіях.

Паралелі з нацизмом напрошуються самі собою. Обидва режими, мімікруючи й використовуючи слабкість світового порядку, витікаючи з бажання реваншу, граючи на конфліктах між гравцями-державами, змогли достатньо окріпнути й кинути виклик усьому світові. Обидва вони базувалися на неподоланій моральній спадщині своїх попередників-імперій.

Втім, теперішня РФ оперує набагато більшим людським і збройним потенціалом, аніж Німеччина кінця 30-х. Чого вартує тільки ядерна зброя?

Термін «рашизм» – неідеальний, бо вже містить у собі закид росіянам. Але словосполучення «німецький нацизм» міцно закріпилося в усьому світі. Адже більшість німців підтримало його, або принаймні пасивно прийняло. Тож тепер саме від росіян залежатиме, чи отримає таку ж етнічну конотацію режим сучасного Кремля.

Завдання № 4

Здійсніть коригування пропонованих текстів: а) назвіть основні помилки при складанні юридичних текстів; б) виправте мовно-мовленнєві неточності й помилки як джерела конфлікту:

а) Заявниця звернулась до суду із заявою про встановлення факту належності правовстановлюючих документів, мотивуючи тим, що 28 лютого 1989 року вона була прийнята на роботу в колгосп «Прапор комунізму» та 1 липня 1989 року їй було видано трудову книжку на ім'я Кравець. В подальшому заявниця уклала шлюб з гр. Опанаско та їй було присвоєно прізвисько Опанаско. В трудову книжку у відповідності з діючим законодавством було внесено відповідний запис про зміну прізвиська.

б) Суд вважає, що всі викладені факти в статті, а також наведені цитати не принижують честь та гідність зазначеної особи А., так як в статті йдеться мова не про особу А., а про причини та про реалії, які існували на той час, які передували появі кореспонденції. Щодо ілюстрації до кореспонденції та підпису «Скажіть, це у вас можна недорого придбати дитячий табір»? суд вважає, що дана ілюстрація не має ніякого відношення до особи А.

Завдання № 5

Подайте визначення понять «мовне право», «мовне правопорушення». Назвіть і схарактеризуйте основні закони та нормативні правові акти України, що регулюють мовно-мовленнєві конфлікти.

Завдання № 6

За словниково-довідниковою літературою з'ясуйте сутність поданих понять, подавши їх визначення: інвективна лексика, моральна шкода, образа.

Завдання № 7

Порівняйте юридичний і лінгвістичний аспекти понять: образа, моральна шкода, шахрайство, маніпулювання, злочинство.

Завдання № 8

За словниково-довідниковою літературою з'ясуйте сутність поданих понять, подавши їх визначення: мова, мовлення, конфлікт, мовна і мовленнєва норми, толерантність, мовленнєвий конфлікт, лінгвістична конфліктологія.

Завдання № 9

Поясніть сутність поняття «мовна компетенція поліцейського» та підтвердіть озвучену інформацію прикладами.

Завдання № 10

Випишіть із юридичних словників двадцять термінів-комполітів двома групами (по десять слів у кожній) згідно з правописом: а) разом; б) через дефіс. Поставте наголос. Усно з'ясуйте правопис. Від іменників чоловічого роду утворіть і запишіть форму родового відмінка.

Зразок: а) судочинство; б) експерт-криміналіст (Р.в. – експерта-криміналіста).

Завдання № 11

Прочитайте юридичні терміни і запишіть їх, ставлячи наголос і вказуючи в дужках їх походження за «Словником іноземних слів». Подайте дефініцію (коротке визначення) понять, номінованих цими термінами. Усно з'ясуйте функцію запозичених слів у національній термінології і правила їх уживання в ділових паперах:

Зразок: Конфіденційний (від лат.) – довірчий, секретний, той, що не підлягає розголошенню, публікації.

Агресія, адресант, амністія, гарантія, дактилограма, декларація, компіляція, консолідація, шифр, юрисдикція.

Завдання № 12

Виконайте лінгвістичний аналіз у такій послідовності:

- 1. Обрати приклад мовного конфлікту (можна скласти самостійно).*
- 2. Дати лінгвістичну характеристику кожному учасникові конфлікту за схемою: соціальний статус учасника; мовний рівень; використання вербальних і невербальних засобів; національна приналежність; культурні та національні складові.*

3. Які психологічні чинники сприяли виникненню мовного конфлікту?
4. Які соціальні чинники сприяли виникненню мовного конфлікту?
5. Які політичні чинники сприяли виникненню мовного конфлікту?
6. Як вказані причини вплинули на виникнення комунікативного бар'єру чи міжкультурного бар'єру спілкування?
7. Вкажіть, які види комунікації можуть бути застосовані для вирішення лінгвістичного конфлікту?
8. Назвіть мовні засоби та опишіть весь процес вирішення мовного конфлікту.
9. Вкажіть, які мовні засоби можна було використати з метою недопущення конфлікту.
10. Висновок: що Ви навчилися застосовувати на практиці після виконання завдання?

Завдання № 13

Прочитайте текст «Мовні обов'язки громадян» і висловіть власну думку щодо актуальності порушеної у тексті проблеми.

Мова – запорука існування народу. Захищаючи рідну мову, ти захищаєш свій народ, його гідність, його право на існування, право на майбутнє. Не ухиляйся від цієї боротьби!

Захист рідної мови – найприродніший і найпростіший, найлегший і водночас найнеобхідніший спосіб національного самоутвердження й діяльності в ім'я народу. Маєш нагоду бути борцем за свій народ – будь ним!

Володіння рідною мовою – не заслуга, а обов'язок патріота.

Розмовляй рідною мовою – своєю і свого народу: скрізь, де її розуміють, з усіма, хто її розуміє. Не поступайся своїми мовними правами заради вигоди, привілеїв, лукавої похвали.

Ставлення до рідної мови має бути таким, як до рідної матері: її люблять не за якісь принади чи вигоди, а за те, що вона – мати.

Сім'я – первинна клітина нації. Щоб вона не омертвіла й не відпала від національного організму, її має жити культ рідної мови. Тому розмовляй у сім'ї мовою своєї нації. Не вмієш – учись. Прищеплюй дітям ставлення до мови як до святині, найдорожчого скарбу.

Допомагай кожному, хто хоче вивчити українську мову. Ніколи не зупиняйся у вивченні рідної мови. «Усі головні європейські мови можна вивчити за шість років, свою ж рідну треба вчити ціле життя» (*Вольтер*).

У твоїй хаті завжди мають бути українські книжки, журнали, газети. Не забудь і про дитячі видання. Хай звучить у твоїй хаті українське слово з теле- і радіоприймачів.

Не будь байдужим до найменших виявів обмежень чи зневаги української мови. Стався до інших мов так, як би ти хотів, щоб ставилися до твоєї рідної мови.

Бережи своє ім'я та імена своїх близьких від лакейських деформацій за чужомовним зразком.

Пам'ятай: найкращі вчителі мови для дітей – це мати й батько.

У наш час доволі поширені міжнаціональні шлюби. Цілком природно, що в таких сім'ях виникає проблема вибору мови. В ідеалі тут повинні звучати обидві мови, однак не в якомусь змішаному вигляді, а кожна – у своєму літературному варіанті.

Батьки в таких сім'ях повинні використати обидві мови не просто для спілкування, а як засіб прилучення своїх дітей до багатств духовної культури обох народів.

Вивчай інші мови. Це дасть змогу не тільки оволодіти ключами до скарбниць духовності інших народів, але й об'єктивно оцінити свою мову, її сильні та слабкі сторони. «Хто не знає чужих мов, той нічого не відає про свою» (Й.В. Гете).

Знання чужих мов пробуджує бажання працювати для утвердження й розвитку рідної мови, сприяти тому, щоб вона посіла гідне місце серед авторитетних мов світу.

Нашому поколінню випало складне й відповідальне завдання – відродження української мови, державності, нації. За нас цього ніхто не зробить. Це наш історичний обов'язок, виправдання нашого перебування на цьому світі. Не перекладаймо цього тягаря на плечі своїх нащадків, бо може бути запізно. Діймо! В ім'я нашого народу, в ім'я найвищих ідеалів людства – свободи і справедливості (За І.Огієнком).

Підготуйте доповідь (повідомлення) на одну з тем:

- Роль мови у формуванні і самовираженні особистості.
- Українська мова як засіб професійного спілкування майбутніх юристів, управлінців, менеджерів, поліцейських.
- Мовна культура людини – показник її загальної культури.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

Тестовий блок №1

1. Яка із запропонованих відповідей є визначенням поняття «мова права»:

- а) історично сформована сукупність спеціальних мовних засобів (лексичних, фразеологічних, граматичних, стилістичних), які забезпечують комунікативні потреби у правовому житті суспільства;
- б) мова Кримінально-процесуального кодексу України та інших нормативно-правових актів, що обслуговують цю галузь права, а також наукова і навчальна кримінально-процесуальна література;
- в) унормована форма національної мови, що вживається у діяльності державних, культурних установ, засобах масової інформації.

2. Який із функційних стилів сучасної української літературної мови характеризується такими ознаками, як документальність, стабільність, стислість, чіткість, стандартизація вислову:

- а) науковий;
- б) офіційно-діловий;
- в) художній.

3. Юридичний документ – це...:

- а) письмовий акт, який складається згідно з правовими вимогами і встановлює, розвиває, змінює чи припиняє певні правовідносини або фіксує юридично значущі факти й дії;
- б) нормативний акт, у якому містяться відомості про суспільно-політичний лад, звичаї народу, його культуру;
- в) діловий папір, який фіксує інформацію на паперових носіях.

4. Як у лінгвістичній літературі називають сукупність норм літературної мови, що регулюють правильну вимову звуків, звукосполучень та наголошення слів:

- а) норми наголошення слів;
- б) норми інтонування слів;
- в) орфоепічні норми.

5. Яка довжина юридичних термінів-словосполучень вважається оптимальною:

- а) два-три компоненти;
- б) два-чотири компоненти;
- в) два-п'ять компонентів.

6. Яка з наведених груп слів належить до абсолютно специфічної лексики:

- а) гіпотеза, версія, система;
- б) дактилоскопія, аліменти, корупція;
- в) шість, проте, з.

7. Які з наведених синонімічних пар є абсолютними синонімами:

- а) прокурор // обвинувач;
- б) вердикт // вирок;
- в) судитися // сутяжничати.

8. Яка із наведених відповідей містить антонім до терміна «де-юре»:

- а) де-факто;
- б) насправді;
- в) фактично.

Тестовий блок № 2

1. Спеціальна (професійна) мова здійснюється в межах ... :

- а) комунікативного підходу до мови;
- б) комунікативного коду;
- в) мовленнєвої діяльності;
- г) мовленнєвого спілкування.

2. Основним поняттям комунікативного підходу до мови є ...:

- а) поняття комунікації;
- б) поняття спілкування;
- в) мовленнєва діяльність;
- г) мовленнєве спілкування.

3. Спілкування в межах спеціальної сфери (наука, техніка, виробництво, управління, транспорт, зв'язок, медицина, дипломатія тощо) – це ... :

- а) спеціальна мова;
- б) фахова мова;
- в) літературна мова;
- г) розмовна мова.

4. Активність взаємодіючих людей, під час якої вони, впливаючи один на одного за допомогою мови та інших знаків, обмінюються інформацією й організують свою спільну діяльність, – це ... :

- а) комунікація;
- б) спілкування;
- в) доповідь;
- г) публічний виступ.

5. Швидкість або повільність протікання мовлення в часі і тривалість пауз між мовними відрізками – це ... :

- а) ритм мовлення;
- б) темп мовлення;
- в) техніка мовлення;
- г) тембр мовлення.

6. Чергування наголошених і ненаголошених, довгих і коротких складів та інших мовних одиниць, а також чергування пауз і звучання у публічному мовленні – це ... :

- а) ритм мовлення;
- б) ритмомелодика;
- в) дискусія;
- г) публічний виступ.

7. Компетенція комунікативна міжкультурна – це ...:

- а) тип комунікативної компетенції, який полягає в умінні використовувати комунікативні правила, постулати, максими і конвенції спілкування, притаманні тій національній лінгвокультурній спільноті, мовою котрої ведеться міжкультурна комунікація;
- б) одне з найважливіших понять міжкультурної комунікації; знання звичок, звичаїв, правил і законів спілкування певного соціуму, національно-лінгвокультурної спільноти, які формують індивідуальні й групові установки, мотивації, форми поведінки (зокрема комунікативної), невербальних компонентів (жести, міміка тощо), національно-культурних традицій, системи цінностей;
- в) сукупність знань та вмінь учасників міжкультурної комунікації, інтеракції в цілому, в спілкуванні в різноманітних умовах (ситуаціях) із різними комунікантами; набір комунікативних стратегій разом із володінням комунікативними правилами, постулатами, максимами і конвенціями спілкування;
- г) сукупність комунікативних знань, умінь і навичок людини, які дозволяють їй ефективно спілкуватись у стандартних комунікативних ситуаціях в усній і писемній формах.

8. Компетенція міжкультурна – це ...:

- а) тип комунікативної компетенції, який полягає в умінні використовувати комунікативні правила, постулати, максими і конвенції спілкування, притаманні тій національній лінгвокультурній спільноті, мовою котрої ведеться міжкультурна комунікація;
- б) одне з найважливіших понять міжкультурної комунікації; знання звичок, звичаїв, правил і законів спілкування певного соціуму, національно-лінгвокультурної спільноти, які формують індивідуальні й групові установки, мотивації, форми поведінки (зокрема комунікативної), невербальних

компонентів (жести, міміка тощо), національно-культурних традицій, системи цінностей;

в) сукупність знань та вмінь учасників міжкультурної комунікації, інтеракції в цілому, в спілкуванні в різноманітних умовах (ситуаціях) із різними комунікантами; набір комунікативних стратегій разом із володінням комунікативними правилами, постулатами, максимами і конвенціями спілкування;

г) сукупність комунікативних знань, умінь і навичок людини, які дозволяють їй ефективно спілкуватись у стандартних комунікативних ситуаціях в усній і писемній формах.

9. Комунікативна компетенція – це ...:

а) тип комунікативної компетенції, який полягає в умінні використовувати комунікативні правила, постулати, максими і конвенції спілкування, притаманні тій національній лінгвокультурній спільноті, мовою котрої ведеться міжкультурна комунікація;

б) одне з найважливіших понять міжкультурної комунікації; знання звичок, звичаїв, правил і законів спілкування певного соціуму, національно-лінгвокультурної спільноти, які формують індивідуальні й групові установки, мотивації, форми поведінки (зокрема комунікативної), невербальних компонентів (жести, міміка тощо), національно-культурних традицій, системи цінностей;

в) сукупність знань та вмінь учасників міжкультурної комунікації, інтеракції в цілому, в спілкуванні в різноманітних умовах (ситуаціях) із різними комунікантами; набір комунікативних стратегій разом із володінням комунікативними правилами, постулатами, максимами і конвенціями спілкування;

г) сукупність комунікативних знань, умінь і навичок людини, які дозволяють їй ефективно спілкуватись у стандартних комунікативних ситуаціях в усній і писемній формах.

10. Комунікативна грамотність – це ...:

а) тип комунікативної компетенції, який полягає в умінні використовувати комунікативні правила, постулати, максими і конвенції спілкування, притаманні тій національній лінгвокультурній спільноті, мовою котрої ведеться міжкультурна комунікація;

б) одне з найважливіших понять міжкультурної комунікації; знання звичок, звичаїв, правил і законів спілкування певного соціуму, національно-лінгвокультурної спільноти, які формують індивідуальні й групові установки, мотивації, форми поведінки (зокрема комунікативної), невербальних компонентів (жести, міміка тощо), національно-культурних традицій, системи цінностей;

в) сукупність знань та вмінь учасників міжкультурної комунікації, інтеракції в цілому, в спілкуванні в різноманітних умовах (ситуаціях) із різними

комунікантами; набір комунікативних стратегій разом із володінням комунікативними правилами, постулатами, максимами і конвенціями спілкування;

г) сукупність комунікативних знань, умінь і навичок людини, які дозволяють їй ефективно спілкуватись у стандартних комунікативних ситуаціях в усній і писемній формах.

11. Охарактеризуйте інформаційну функцію:

а) будь-який документ створюється для збереження інформації, оскільки необхідність її зафіксувати – причина укладання документа;

б) документ є соціально значущим об'єктом, оскільки його поява спричинена тією чи тією соціальною потребою;

в) документ виступає як засіб зв'язку між окремими елементами офіційної, громадської структури (зкладами, установами, фірмами тощо);

г) документ є засобом закріплення та передавання культурних традицій, що найкраще простежується на великих комплексах документів (науково-технічної сфери), які слугують засобом відображення рівня наукового, технічного й культурного розвитку суспільства.

12. Охарактеризуйте соціальну функцію:

а) будь-який документ створюється для збереження інформації, оскільки необхідність її зафіксувати – причина укладання документа;

б) документ є соціально значущим об'єктом, оскільки його поява спричинена тією чи тією соціальною потребою;

в) документ виступає як засіб зв'язку між окремими елементами офіційної, громадської структури (зкладами, установами, фірмами тощо);

г) документ є засобом закріплення та передавання культурних традицій, що найкраще простежується на великих комплексах документів (науково-технічної сфери), які слугують засобом відображення рівня наукового, технічного й культурного розвитку суспільства.

13. Охарактеризуйте комунікативну функцію:

а) будь-який документ створюється для збереження інформації, оскільки необхідність її зафіксувати – причина укладання документа;

б) документ є соціально значущим об'єктом, оскільки його поява спричинена тією чи тією соціальною потребою;

в) документ виступає як засіб зв'язку між окремими елементами офіційної, громадської структури (зкладами, установами, фірмами тощо);

г) документ є засобом закріплення та передавання культурних традицій, що найкраще простежується на великих комплексах документів (науково-технічної сфери), які слугують засобом відображення рівня наукового, технічного й культурного розвитку суспільства.

14. Охарактеризуйте культурну функцію:

- а) будь-який документ створюється для збереження інформації, оскільки необхідність її зафіксувати – причина укладання документа;
- б) документ є соціально значущим об'єктом, оскільки його поява спричинена тією чи тією соціальною потребою;
- в) документ виступає як засіб зв'язку між окремими елементами офіційної, громадської структури (зкладами, установами, фірмами тощо);
- г) документ є засобом закріплення та передавання культурних традицій, що найкраще простежується на великих комплексах документів (науково-технічної сфери), які слугують засобом відображення рівня наукового, технічного й культурного розвитку суспільства.

15. Інтеракція мовленнєва – це ...:

- а) взаємодія комунікантів у процесах спілкування з використанням засобів мовного коду;
- б) взаємодія комунікантів у процесах спілкування;
- в) спілкування осіб у професійній діяльності;
- г) професійна комунікація.

Тестовий блок № 3

1. Поясніть значення слова «процедура» у контексті «процедура оформлення документів» за допомогою словникових дефініцій:

- а) встановлена, прийнята послідовність дій для здійснення чи оформлення якої-небудь справи;
- б) лікувальний захід, запропонований лікарем;
- в) проведення певних дій у певній ситуації;
- г) чітке проведення заходів щодо комунікативних ситуацій.

2. Переносне значення слова «процедура» виникло на основі:

- а) матеріальної подібності;
- б) функціональної подібності;
- в) функціональної розбіжності;
- г) врахування логічної послідовності.

3. Визначте синтагматичне значення іменника «громадянин» у словосполученні «іноземний громадянин»:

- а) особа, яка належить до постійного населення конкретної держави, користується всіма правами, забезпеченими законами цієї держави, і виконує всі встановлені законами обов'язки;
- б) доросла людина, а також форма звертання до неї;
- в) людина, яка підкоряє свої особисті інтереси суспільним, слуга Батьківщини, народу;
- г) особа з конкретної держави.

4. Чи однакову кількість антонімів мають похідні і непохідні слова від поняття «закон»:

- а) так, тому що всі вони мають загальний корінь;
- б) так, тому що можливість утворення антонімів досягається за рахунок використання різних однофункційних моделей;
- в) ні, тому що префіксальний спосіб утворення іменників непродуктивний;
- г) ні, тому що антоніми є не завжди.

5. Укажіть спосіб просторово-графічного зображення довідки:

- а) трафарет;
- б) анкетний запис;
- в) таблиця;
- г) звичайний лінійний запис.

6. Слово «повноваження» має значення:

- а) право, надане кому-небудь;
- б) посвідчення, що підтверджує право;
- в) безмежне право на що-небудь;
- г) вид діяльності.

7. Основне повідомлення в реченні міститься:

- а) у новому;
- б) у присудкові;
- в) у даному;
- г) в обставині.

8. Лексична компетенція – це ...:

- а) відображення логічного інтонаційного членування мовного потоку та забезпечення легкого сприймання і розуміння писемного тексту;
- б) оволодіння лексичними засобами сучасної української літературної мови і вміння користуватися ними;
- в) здатність комунікантів усвідомлювати й контролювати організацію змісту;
- г) оволодіння системою правил, що визначають правопис слів згідно з усталеними нормами, та вмінні їх застосовувати.

9. Пунктуаційна компетенція – це ...:

- а) відображення логічного інтонаційного членування мовного потоку та забезпечення легкого сприймання і розуміння писемного тексту;
- б) оволодіння лексичними засобами сучасної української літературної мови і вміння користуватися ними;
- в) здатність комунікантів усвідомлювати й контролювати організацію змісту;
- г) оволодіння системою правил, що визначають правопис слів згідно з усталеними нормами, та вмінні їх застосовувати.

10. Семантична компетенція – це ...:

- а) відображення логічного інтонаційного членування мовного потоку та забезпечення легкого сприймання і розуміння писемного тексту;
- б) оволодіння лексичними засобами сучасної української літературної мови і вміння користуватися ними;
- в) здатність комунікантів усвідомлювати й контролювати організацію змісту;
- г) оволодіння системою правил, що визначають правопис слів згідно з усталеними нормами, та вмінні їх застосовувати.

11. Розуміння наміру мовця і комунікативних наслідків його висловлювання – це вміння:

- а) говорити;
- б) читати;
- в) писати;
- г) слухати.

12. Розуміння наміру автора письмового тексту і комунікативних наслідків висловлювання – це вміння:

- а) говорити;
- б) читати;
- в) писати;
- г) слухати.

13. Вибір мови міжособистісного спілкування в Україні:

- а) встановлюється Конституцією України;
- б) є невід'ємним правом самих громадян;
- в) встановлюється міжнародно-правовими документами;
- г) підтверджується нотаріально завіреними довідками.

14. Поняття «мова міжнаціонального спілкування» означає:

- а) синонім до «міжнародної мови»;
- б) мову-посередник, обрану для спілкування у багатонаціональній державі;
- в) мову, що використовується в особистому спілкуванні представників різних націй;
- г) одну зі світових мов.

15. Джерела, що містять графічну інформацію, тобто її вираження за допомогою наочних графічних зображень:

- а) поведінкові;
- б) вербальні;
- в) зображальні;
- г) речові.

Тестовий блок № 4

1. Поведінка комунікативна – це ...:

- а) сукупність ознак комунікативної ситуації, які впливають на комунікативну поведінку учасників спілкування (бесіда на вулиці чи в приміщенні, йдучи, сидячи чи стоячи, при свідках або без тощо);
- б) сукупність реалізованих у спілкуванні правил, законів, постулатів, максим, традицій тощо певної національної лінгвокультурної спільноти з використанням мовних і позамовних засобів. Вона буває вербальна та невербальна;
- в) людина, для якої характерна неповторна когнітивна база, знання конкретної ідіоетнічної мови на вербально-семантичному, когнітивному і прагматичному рівнях. Виявляє себе в мовленнєвій діяльності, спілкування в сукупності витворюваних дискурсів, володіє гнучкими позиційними, рольовими і комунікативними стратегіями і тактиками спілкування;
- г) комунікативний намір адресанта, який визначає внутрішню програму мовлення та спосіб (стратегію) її втілення.

2. Особистість комунікативна – це ...:

- а) сукупність ознак комунікативної ситуації, які впливають на комунікативну поведінку учасників спілкування (бесіда на вулиці чи в приміщенні, йдучи, сидячи чи стоячи, при свідках або без тощо);
- б) сукупність реалізованих у спілкуванні правил, законів, постулатів, максим, традицій тощо певної національної лінгвокультурної спільноти з використанням мовних і позамовних засобів. Вона буває вербальна та невербальна;
- в) людина, для якої характерна неповторна когнітивна база, знання конкретної ідіоетнічної мови на вербально-семантичному, когнітивному і прагматичному рівнях. Виявляє себе в мовленнєвій діяльності, спілкування в сукупності витворюваних дискурсів, володіє гнучкими позиційними, рольовими і комунікативними стратегіями і тактиками спілкування;
- г) комунікативний намір адресанта, який визначає внутрішню програму мовлення та спосіб (стратегію) її втілення.

3. Обставини комунікативні – це ...:

- а) сукупність ознак комунікативної ситуації, які впливають на комунікативну поведінку учасників спілкування (бесіда на вулиці чи в приміщенні, йдучи, сидячи чи стоячи, при свідках або без тощо);
- б) сукупність реалізованих у спілкуванні правил, законів, постулатів, максим, традицій тощо певної національної лінгвокультурної спільноти з використанням мовних і позамовних засобів. Вона буває вербальна та невербальна;
- в) людина, для якої характерна неповторна когнітивна база, знання конкретної ідіоетнічної мови на вербально-семантичному, когнітивному і прагматичному рівнях. Виявляє себе в мовленнєвій діяльності, спілкування в

сукупності витворюваних дискурсів, володіє гнучкими позиційними, рольовими і комунікативними стратегіями і тактиками спілкування;
г) комунікативний намір адресанта, який визначає внутрішню програму мовлення та спосіб (стратегію) її втілення.

4. Комунікативна інтенція – це ...:

а) сукупність ознак комунікативної ситуації, які впливають на комунікативну поведінку учасників спілкування (бесіда на вулиці чи в приміщенні, йдучи, сидячи чи стоячи, при свідках або без тощо);

б) сукупність реалізованих у спілкуванні правил, законів, постулатів, максим, традицій тощо певної національної лінгвокультурної спільноти з використанням мовних і позамовних засобів. Вона буває вербальна та невербальна;

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

г) комунікативний намір адресанта, який визначає внутрішню програму мовлення та спосіб (стратегію) її втілення.

5. Шок комунікативний – це ...:

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

б) характеристика когнітивного аспекту комунікації, найбільш оптимальна реалізація інтенцій адресанта щодо досягнення конкретної мети спілкування, тобто контроль і вибір найбільш дієвих ходів спілкування, їх гнучка видозміна у конкретній конситуції спілкування;

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

г) насильницьке нав'язування етносу нерідної мови як засобу комунікації, освіти, науки, культури.

6. Стратегія спілкування – це ...:

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

- б) характеристика когнітивного аспекту комунікації, найбільш оптимальна реалізація інтенцій адресанта щодо досягнення конкретної мети спілкування, тобто контроль і вибір найбільш дієвих ходів спілкування, їх гнучка видозміна у конкретній конситуції спілкування;
- в) окрема риса комунікативної поведінки (комунікативна дія чи комунікативний факт), яка виділяється як релевантна для опису в умовах комунікативних культур, які вивчаються;
- г) насильницьке нав'язування етносу нерідної мови як засобу комунікації, освіти, науки, культури.

7. Ознака комунікативна – це ...:

- а) усвідомлення несумісності в нормах і традиціях спілкування етносів, яке виникає в умовах безпосередньої міжкультурної комунікації і супроводжується неадекватною інтерпретацією або прямим відторгненням комунікативного явища представником гостьової національної лінгвокультурної спільноти з позицій власної комунікативної культури;
- б) характеристика когнітивного аспекту комунікації, найбільш оптимальна реалізація інтенцій адресанта щодо досягнення конкретної мети спілкування, тобто контроль і вибір найбільш дієвих ходів спілкування, їх гнучка видозміна у конкретній конситуції спілкування;
- в) окрема риса комунікативної поведінки (комунікативна дія чи комунікативний факт), яка виділяється як релевантна для опису в умовах комунікативних культур, які вивчаються;
- г) насильницьке нав'язування етносу нерідної мови як засобу комунікації, освіти, науки, культури.

8. Мовна агресія – це ...:

- а) усвідомлення несумісності в нормах і традиціях спілкування етносів, яке виникає в умовах безпосередньої міжкультурної комунікації і супроводжується неадекватною інтерпретацією або прямим відторгненням комунікативного явища представником гостьової національної лінгвокультурної спільноти з позицій власної комунікативної культури;
- б) характеристика когнітивного аспекту комунікації, найбільш оптимальна реалізація інтенцій адресанта щодо досягнення конкретної мети спілкування, тобто контроль і вибір найбільш дієвих ходів спілкування, їх гнучка видозміна у конкретній конситуції спілкування;
- в) окрема риса комунікативної поведінки (комунікативна дія чи комунікативний факт), яка виділяється як релевантна для опису в умовах комунікативних культур, які вивчаються;
- г) насильницьке нав'язування етносу нерідної мови як засобу комунікації, освіти, науки, культури.

9. За способом взаємодії між комунікантами виділяють:

- а) письмове спілкування;
- б) монолог;
- в) мовлення безпосередньої комунікації;
- г) діалог.

10. Полілог – це:

- а) усний запланований виступ;
- б) спілкування більше двох осіб;
- в) комунікація між двома особами;
- г) монологічний виступ.

11. Комунікативна інтенція мовця обумовлює:

- а) поведінку співрозмовника;
- б) стратегію спілкування;
- в) відстань між комунікантами;
- г) безпосередньо саме мовлення.

12. Канал комунікації – це:

- а) процеси взаємодії вербальних і невербальних компонентів спілкування;
- б) це правила і послідовність комунікативних дій;
- в) засоби мови, які контролюють створення, надсилання та сприйняття повідомлення;
- г) процеси використання невербальних засобів.

13. Мовні знаки завжди мотивовані:

- а) культурою;
- б) ситуацією спілкування;
- в) каналом комунікації;
- г) поведінкою.

14. Мовознавство займається дослідженням комунікації, яка є:

- а) засобом зв'язку між відділеними об'єктами;
- б) зв'язком за допомогою технічних засобів;
- в) спілкуванням між людьми та іншими соціальними суб'єктами;
- г) засобом зв'язку між суб'єктами.

15. До методів дослідження комунікації НЕ належить:

- а) прагматичний аналіз;
- б) аналіз словникових дефініцій;
- в) дискурс-аналіз;
- г) дискурс.

Тестовий блок № 5

1. Основним поняттям комунікативного підходу до мови є ... :

- а) поняття комунікації;
- б) поняття спілкування;
- в) мовленнєва діяльність;
- г) мовленнєве спілкування.

2. Професійну мову визначає:

- а) предмет, який вона описує;
- б) коло осіб, що нею користуються;
- в) мовленнєва діяльність;
- г) мовленнєве спілкування.

3. Активність взаємодіючих людей, під час якої вони, впливаючи один на одного за допомогою мови та інших знаків, обмінюються інформацією й організують свою спільну діяльність, – це ... :

- а) комунікація;
- б) спілкування;
- в) доповідь;
- г) публічний виступ.

4. Дослідження спеціальної (професійної) мови здійснюється в межах ... :

- а) комунікативного підходу до мови;
- б) публічного виступу;
- в) наукового підходу до мови;
- г) доповіді.

5. Мовленнєве спілкування, основане на взаємодії людей за допомогою мовлення, – це ... :

- а) мовна особистість;
- б) комунікативно-суспільна сфера діяльності;
- в) спілкування особистості;
- г) сфера діяльності.

6. Носій мови, який добре володіє системою лінгвістичних знань, репродукує мовленнєву діяльність, має навички активної роботи зі словом, дбає про мову і сприяє її розвитку, є ... :

- а) мовна норма;
- б) мовна особистість;
- в) мовна компетентність;
- г) мовна особа.

7. Мотивований живий процес взаємодії співрозмовників, що спрямований на реалізацію конкретної цільової настанови, – це ... :

- а) мовленнєве спілкування;
- б) мовне спілкування;
- в) комунікативне спілкування;
- г) публічний виступ.

8. Інтерпрофесійна комунікація складається з мовних актів, у яких ...:

- а) професійні ролі комунікантів не збігаються;
- б) професійні ролі комунікантів збігаються;
- в) професійні ролі комунікантів здійснюються всередині певної соціально-професійної спільноти;
- г) професійні ролі комунікантів не враховуються.

9. Дискусія – це ...:

- а) публічний спір на наукову, літературну тощо тему;
- б) діалогічний метод творчої діяльності групи осіб, побудований на публічному, відкритому, доброзичливому обговоренні актуального, але спірного питання і спрямований на певний позитивний результат;
- в) обговорення певного питання з метою з'ясування позицій сторін або підписання угоди;
- г) зіткнення різних думок, під час якого кожна зі сторін відстоює тільки свою позицію.

10. Суперечка – це ...:

- а) організована форма дискусії, інколи – із заздалегідь визначеними ролями;
- б) обговорення якого-небудь питання, полеміка;
- в) зіткнення різних думок, під час якого кожна зі сторін відстоює тільки свою позицію;
- г) обговорення певного питання з метою з'ясування позицій сторін або підписання угоди.

11. Збори – це ...:

- а) обговорення певного питання з метою з'ясування позицій сторін або підписання угоди;
- б) зустріч, зібрання членів якої-небудь організації, що проводиться з метою спільного обміну думками з певного питання, яке хвилює громадськість;
- в) публічний спір на наукову, літературну тощо тему;
- г) широке публічне обговорення якого-небудь спірного питання.

12. У компліментах щодо вчинків співрозмовника допустима така етикетна формула:

- а) ти добре дав йому прочухана!;
- б) ти неперевершена господиня!;

- в) ти така нечупара!;
- г) ти прекрасний співрозмовник!

13. Причиною міжкультурних непорозумінь може бути:

- а) неоднакове розуміння повідомлення;
- б) розбіжності у культурному досвіді різних культурних спільнот;
- в) універсальна поведінка, спільна для всіх культур;
- г) універсальна поведінка.

14. Функціями невербальних засобів комунікації є:

- а) заміщення вербальних повідомлень;
- б) регулювання розмови;
- в) покрокове змістове планування мети;
- г) планування мети.

15. Зоровий контакт із мовцем підтверджує:

- а) позитивне ставлення;
- б) приниження;
- в) включення у процес спілкування;
- г) негативне ставлення.

Тестовий блок № 6

1. Формою мовленнєвого спілкування є ... :

- а) мовленнєва поведінка;
- б) мовленнєва діяльність мовців;
- в) мовленнєва особистість;
- г) мовленнєва особа.

2. Змістом мовленнєвого спілкування є ...:

- а) мовленнєва діяльність мовців;
- б) мовленнєва поведінка;
- в) мовленнєвий етикет;
- г) мовленнєва особистість.

3. Мовленнєве спілкування, основане на взаємодії людей за допомогою мовлення – це ... :

- а) мовна особистість;
- б) комунікативно-суспільна сфера діяльності;
- в) спілкування особистості;
- г) мовленнєвий етикет.

4. Особлива форма побудови усного чи писемного мовлення, яка становить розгорнуте висловлювання однієї особи, – це ... :

- а) діалог;

- б) монолог;
- в) абзац;
- г) полілог.

5. Діалог характеризується:

- а) стислими висловлюваннями;
- б) використанням неповних і невикінчених речень;
- в) монологічністю речень;
- г) відносною простотою синтаксичною будовою його частин.

6. Діалогічний метод творчої діяльності групи осіб, побудований на публічному, відкритому, доброзичливому обговоренні актуального, але спірного питання і спрямований на певний позитивний результат – це:

- а) збори;
- б) нарада;
- в) перемовини;
- г) дискусія.

7. Спільне обговорення важливих питань і прийняття рішень у всіх сферах громадського й політичного життя, форма управлінської діяльності, змістом якої є спільна робота певної кількості учасників, дієва форма залучення членів трудового колективу до розв'язання завдань – це ...:

- а) збори;
- б) нарада;
- в) перемовини;
- г) дебати.

8. Зустріч, зібрання членів якої-небудь організації, що проводиться з метою спільного обміну думками з певного питання, яке хвилює громадськість, – це ...:

- а) збори;
- б) нарада;
- в) перемовини;
- г) дискусія.

9. Обговорення певного питання з метою з'ясування позицій сторін або підписання угоди – це ...:

- а) збори;
- б) нарада;
- в) перемовини;
- г) дебати.

10. Якщо до телефону підійшов не той, хто Вам треба, Ви повинні:

- а) покласти слухавку та ще раз зателефонувати;
- б) з'ясувати причину своєї невдачі;
- в) перепросити і звернутися з проханням покласти слухавку;
- г) попросити вибачення і звернутися з проханням покликати потрібну Вам людину.

11. Якщо телефонують Вам, то ...:

- а) запитайте прізвище, ім'я та по батькові свого співрозмовника, якщо він не відрекомендувався;
- б) привітайтеся, назвіть своє прізвище, ім'я та по батькові;
- в) зніміть слухавку й назвіть організацію, яку ви представляєте;
- г) запитайте, хто і в якій справі телефонує.

12. Невербальні засоби комунікації справляють втричі сильніший вплив, ніж слова, тому під час ділового спілкування необхідно:

- а) якомога більше жестикулювати;
- б) пам'ятати про тактовність та обережність щодо використання жестів;
- в) якомога менше жестикулювати, не користуватися посмішкою і мімікою;
- г) якомога більше жестикулювати, розмовляти, підвищуючи силу голосу.

13. Під час ділової бесіди керівник повинен дотримуватися такого правила:

- а) не починати розмову з критики, щоб не перетворювати продуктивний діалог на принизливий для підлеглого монолог;
- б) продуктивність розмови залежить від активного наступу керівника на підлеглого;
- в) ефективність розмови залежить від уміння керівника критикувати й пропонувати власне бачення ситуації;
- г) розмову можна починати з критики, якщо виникла необхідність зробити зауваження, але завершити бесіду потрібно похвалою.

14. Ваш мобільний телефон задзвонив під час важливої наради. Ви повинні:

- а) відповісти, тому що це діловий дзвінок;
- б) вийти з приміщення, щоб переговорити з особою, яка зателефонувала;
- в) зразу ж вимкнути телефон і вибачитися перед присутніми;
- г) вибачитися перед присутніми і швидко з'ясувати важливість дзвінка.

15. Під час ділової телефонної розмови правильна така модель поведінки:

- а) необхідно швидко викласти суть справи, тому темп має бути підвищеним, а вимова емоційною;

- б) вимова має бути чіткою, повідомлення стислими, але з наявністю пауз, діалог ввічливим і без зайвої емоційності;
- в) вимова, поведінка, тон – усе залежить від власної посади;
- г) вимова, поведінка, тон – усе залежить від посади співрозмовника.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

- Ажнюк Б.М.* Проблема мовних прав у сучасній соціолінгвістиці / Б. Ажнюк // Мовні права в сучасному світі (Збірник наукових праць). – Ужгород, 2014. – С.22-37.
- Акуленко В.* Українська мова в європейському контексті (проблема розвитку мовленнєвої комунікації) // Мовознавство. – 1998. – № 2-3. – С. 91-97.
- Антоненко-Давидович В.* Як ми говоримо. – К., 1994.
- Ануфрієва Н.* Дещо про культуру спілкування // Міліція України. – 2001. – № 6.
- Балтаджи П.М.* Мова правових актів: реалії та перспективи // Віче. – 2007. – № 18. – С. 39-40.
- Бандурка О.* Професійна етика працівника ОВС. – Харків, 2001.
- Баранник Д.Х.* Мова нормативно-правових актів і система функціональних стилів літературної мови // Право і лінгвістика: Матеріали конференції. – Сімферополь, 2003. – Ч. 2. – С. 110-113.
- Барков В., Розова Т.* Мовна толерантність півдня України // Політичний менеджмент. – 2003. – №3. – С.36-42.
- Баскова Ю.С.* Эвфемизмы как средство манипулирования в языке СМИ: на материале русского и английского языков: дис. ... канд. филол. наук: 10.02.19 / Ю.С. Баскова. – Краснодар, 2006. – 162 с.
- Бацевич Ф. С.* Словник термінів міжкультурної комунікації / Ф. С. Бацевич. – К., 2007.
- Бікова Н.Д.* Типи мовної поведінки в мультилінгвальній ситуації: автореф. дис. ... канд. філол. наук: 10.02.15 / Н.Д. Бікова. – Київ. нац. університет імені Т. Шевченка. – К., 2006. – 20 с.
- Білоконенко Л.А.* Сприйняття міжособистісного мовного конфлікту у студентському комунікативному середовищі // Наукові записки національного університету «Острозька академія». Серія «Філологічна». – Вип. 48. – Острог, 2014. – С.3-4.
- Білоус М.П.* Мовленнєвий етикет українського народу // Культура мови і культура в мові. – К., 1991. – С.74-81.
- Богдан С.* Мовний етикет українців: традиції і сучасність. – К.: Рідна мова, 1998.
- Боднар Є.* Мовні конфлікти та конструювання етнічної і національної ідентичності від 13 травня 2009 [Електронний ресурс] / Є. Боднар. – Режим доступу: <http://www.naub.org.ua>.
- Бретон Р. Ж.-Л.* Війна слів. Чи може бути англійська мова скинута з трону? // Кур'єр ЮНЕСКО. – червень / липень. – 2000. – С.23.

- Бурда Т.* Мовна поведінка особистості в умовах українсько-російського білінгвізму (молодіжне середовище м. Києва): автореф. дис. ... канд. філол. наук: 10.02.01 / Т. Бурда. – НАН України. Інститут української мови. – К., 2002. – 22 с.
- Бурда Т.* Мотивація мовної поведінки білінгвів // Урок української. – 1999. – № 9-10. – С.8.
- Використання мовного впливу як засобу маніпуляції в політичній діяльності [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://referats.allbest.ru/languages/8700305926.html>
- Волкогонов Д.А.* Психологическая война: подрывные действия в области общественного сознания / Д.А. Волкогонов. – М.: Воениздат, 1983. – 288 с.
- Галузинська Л.І., Науменко Н.В., Колосюк В.О.* Українська мова за професійним спрямуванням: навчальний посібник. – К., 2008.
- Гінзбург М.* Нотатки термінолога: поняттєва різниця між прикметниками «кримінальний» та «карний» // Юридичний журнал: правове видання. – 2007. – № 1. – С. 71-75.
- Глущик С. В., Дияк О. В., Шевчук С. В.* Сучасні ділові папери: Навчальний посібник для вищих та середніх спеціальних навчальних закладів. – 4-те вид., переробл. і доповн. – К.: Видавництво А.С.К., 2002. – 400 с.
- Голев Н.Д.* Инвективная и манипуляционная функции языка / Н.Д. Голев // Юрислингвистика – 6: Инвективное и манипулятивное функционирование языка / под ред. Н.Д. Голева. – Барнаул: Изд-во Алтайского университета, 2005. – С. 3-11.
- Головащук С.І.* Українське літературне слововживання: Словник-довідник. – К., 1995.
- Грачев Г.В.* Манипулирование личностью: организация, способы и технологии информационно-психологического воздействия / Г.В. Грачев, И.К. Мельник. – Изд. 2-е, испр. и доп. – М.: Алгоритм, 2002. – 288 с.
- Гридина Т.А.* Принципы лингвокогнитивного анализа конфликтного высказывания // Юрислингвистика – 5: Юридические аспекты права и лингвистические аспекты языка: сб. научных трудов; под. ред. Н.Д. Голева [Електронний ресурс] / Т.А. Гридина, В.С. Третьякова. – Барнаул: Изд-во Алт. ун-та, 2004. – Режим доступа: <http://lingvo.asu.ru>. – Назва з екрану.
- Гринчишин Д., Капелюшний А., Сербенська О., Терлак З.* Словник-довідник з культури української мови. – Львів, 1996.
- Грозян Н.Ф.* Злочинна й кримінально не карана (непротиправна) аморальна поведінка людини у фразеологічному вираженні // Право і лінгвістика: Матеріали конференції. – Ч. 2. – Сімферополь, 2003. – С. 50-55.
- Гуйванюк Н.В.* Мовна толерантність як соціолінгвістична категорія / Н.В. Гуйванюк // Вісник Львівського університету. Серія філологія. – 2006. – Вип. 38. – Ч. II. – С. 37-48.
- Даниленко О.А.* Язык конфликта в трансформирующемся обществе: от конструирования истории – к формированию социокультурных идентичностей / О. А. Даниленко. – Вильнюс: ЕГУ, 2007. – 404 с.

- Дзюбишина-Мельник Н., Дужик Н., Довгань П.* Службові конфлікти та інтриги / різні види службових конфліктів / Н. Дзюбишина-Мельник, Н. Дужик, П. Довгань // Вісник Української Академії державного управління при Президентові України. – 2001. – № 2. – С.403-413.
- Дроздовський Д.* Лікувальні властивості української мови [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mova.kiev.ua/drosd@tm.odessa.ua/>. – Назва з екрану.
- Дутка Г.І.* Вдосконалення мови закону – шлях до підвищення його якості // Держава і право: Збірник наукових праць. Юридичні і політичні науки. – 2007. – Вип. 36. – С. 67-70.
- Забужко О.* Мова і право // Урок української. – 2003. – № 2. – С.11-13.
- Завражина Г.В.* Мовленнева агресія та засоби її вираження в масмедійному політичному дискурсі України (на матеріалі російськомовної газетної комунікації): автореф. дис. ... канд. філол. наук: 10.02.02 / Ганна Вікторівна Завражина. – К., 2008. – 20(1) с.
- Загнітко А.П., Данилюк І.Г.* Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. – Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2007.
- Зубков М.* Сучасна українська ділова мова. – Х.: Торсінг, 2002. – 448 с.
- Зубков М.Г.* Сучасна ділова мова за професійним спрямуванням: 2-ге вид. випр. й доп.: Підручник. – Х.: Факт, 2006.
- Іванова І.Б.* Українське ділове мовлення. Мова ділових паперів. Фахове ділове мовлення: Навчально-методичний посібник. – Х.: ТМ «Парус», 2007.
- Іванова І.Б.* Українське ділове мовлення: Навчальний посібник. – Х.: ТМ «Парус», 2005. – 448 с.
- Іванський Р.Д.* Формування національно-мовної особистості – основна мета викладання мовних дисциплін у вищих навчальних закладах МВС України // Мова і культура нації. Збірник наукових праць. – Львів, 2001. – С. 84-86.
- Кара-Мурза Е.С.* Лингвоконфликтология: варианты для экспертов-речеведов и для медиарботников / Е.С. Кара-Мурза // Журнал практического психолога: Научно-практический журнал. – 2013. – № 3. – С. 169-188.
- Кара-Мурза С.Г.* Манипуляция сознанием / С.Г. Кара-Мурза. – М.: Алгоритм, 2000.
- Карпіловська Є.* Тенденції розвитку сучасного українського лексику: чинники стабілізації інновацій // Українська мова. – 2008. – № 1. – С. 24-35.
- Кацавець Р.С.* Культура мови у професійному спілкуванні юристів: Навчальний посібник. – К, 2007.
- Ковалевська Т.Ю.* Комунікативні аспекти нейролінгвістичного програмування: [монографія] / Т.Ю. Ковалевська. – Одеса: Астропринт, 2001. – 344 с.
- Коваль А.П.* Ділове спілкування. – К., 1992.
- Коваль Я.* «Лайка позбавляє від агресії». Розмова з Оксаною Гаврилів, укладачем «Німецько-українського словника лайливих слів» / Я. Коваль // Львівська газета. – Середа, 26 жовтня 2005 року. – № 194 (740) [Електронний

ресурс]: [сайт]. – Режим доступу до газети: // <http://forum.lvivport.com/showthread.php?t=9909>. – Назва з екрану.

Колегаєва І.М. Мегатекст як вияв комунікативної гетерогенності цілого завершеного тексту / І.М. Колегаєва // *Мовознавство*. – 1996. – № 1. – С. 25-31.

Корж А.В. Українська мова професійного спрямування. Навчальний посібник. – К., 2009.

Корольова А.В. Стратегії і тактики комунікативної поведінки учасників спілкування в ситуаціях конфлікту // *Studia Linguistica*. Збірник наукових праць. Вип. 1. – Київ: Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2008. – С. 48-53.

Костенко Л. Мовні аспекти юриспруденції // *Юридичний журнал*. – 2006. – № 2. – С. 132-134.

Красницька А.В. Юридичні документи: техніка складання, оформлення та редагування: Посібник. – 2-е вид, допов. і переробл. – К., 2006.

Культура фахового мовлення: Навчальний посібник / За ред. Н.Д. Бабич. – Чернівці, 2006.

Крашеніннікова Т.В. Мова як елемент освіти юриста // *Науковий вісник Юридичної академії МВС*. – 2004. – № 1. – С. 36-40.

Крашеніннікова Т.В. Мовні й мовленнєві злочини та способи покарання за них в Україні // *Матеріали Всеукраїнської наукової конференції «Актуальні проблеми сучасних лінгвістичних досліджень та застосування інноваційних технологій викладання мов у вищій школі нефілологічного профілю»* (12 травня 2016 року, Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ). – Д.: Адверта, 2016. – 213 с. – С. 62-71.

Крашеніннікова Т.В., Поповський А.М., Руколянська Н.В. Українська мова (за професійним спрямуванням): Навчальний посібник. Модульний курс. – Дніпропетровськ: Середняк Т.К., 2015. – 330 с.

Кузнєцова Т. Мовна поведінка білінгвальної сім'ї / Т. Кузнєцова // *Мовні конфлікти і гармонізація суспільства: матеріали наукової конференції*. – К.: Вид.-поліграф. центр «Київський університет», 2002. – С. 112-117.

Кулик В. Дискурс українських медій: ідентичності, ідеології, владні стосунки / В. Кулик. – К.: Критика, 2010. – 655 с.

Курінний О. Мовний конфлікт України: деякі уточнення / О. Курінний // *Урок української*. – 2007. – № 7-8. – С. 4-7.

Леонтьев А.А. Психолінгвистические проблемы массовой коммуникации. – М.: Наука, 1974.

Леонтьев А.А. Язык пропаганды. Социально-психологический аспект / А.А. Леонтьев // *Язык как средство идеологического воздействия*. – М., 1983. – С. 15-34.

Лігостова О. Загострюється мовний конфлікт в Україні від 02 червня 2006 [Електронний ресурс] / О. Лігостова. – Режим доступу: <http://www.voanews.com/ukrainian/news/a-49-2006-06-03-voa2-87031992.html?textmode=0>.

- Лінгвістичні засоби мовленнєвого маніпулювання [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ukrmova.com.ua/zmist-zhurnalu/vipusk-11/leksichni-zasobi-movlennyevogo-manipulyuvannya/>.
- Майборода О.* Причини етноконфліктів та можливості їх запобігання / *О. Майборода* // Політичний менеджмент. – 2004. – № 6. – С.181-184.
- Масенко Л.Т.* Маніпулятивні стратегії дискримінації української мови на телебаченні радянської та пострадянської України / *Л. Масенко* // Мовознавство. – 2013. – № 5. – С.83-88.
- Масенко Л.Т.* Нариси соціолінгвістики / *Л.Т. Масенко*. – К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2010. – 243 с.
- Мацько Л.І., Кравець Л.В.* Культура української фахової мови: Навчальний посібник. – К.: ВЦ «Академія», 2007.
- Мацюк Г.П.* До витоків соціолінгвістики: Соціологічний напрям у мовознавстві / *Г.П. Мацюк*. – Львів: ВЦ ЛНУ ім. І. Франка, 2008. – 432 с.
- Мацюк З., Станкевич Н.* Українська мова професійного спілкування: Навч. посібн. – 2-е вид. – К., 2008.
- Метод лінгвістичного маніпулювання [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.readbook.com.ua/book/37/956/>.
- Мовленнєві жанри в міжкультурній комунікації: [монографія] / авт. кол.: *Р. Помірко, Ф. Бацевич, А. Паславська та ін.* – Львів: ПАІС, 2010. – 280 с.
- Мовна політика та мовна ситуація в Україні / За ред. *Ю. Бестерс-Дільгер*. – К., 2008.
- Мовна ситуація в Україні: між конфліктом і консенсусом. – К.: ІПіЕНД імені І. Ф. Кураса НАН України, 2008. – 398 с.
- Мовні конфлікти і гармонізація суспільства: Матеріали наукової конференції: 28-29 травня 2001 року. – К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2002. – 222 с.
- Мовні питання в Україні 1917-2000 рр. Документи і матеріали / Укл. *Прадід Ю.* – Сімферополь, 2003.
- М'язова І. Ю.* Особливості тлумачення поняття «міжкультурна комунікація» / *І. Ю. М'язова* // Філософські проблеми гуманітарних наук. – 2006. – № 8. – С. 108-113.
- Нелюба А.* Професійна мова юриста. – Х., 2002.
- Онуфрієнко Г., Пазюк Н., Полежаєва Н., Руколянська Н.* Навчальний російсько-український словник фахової термінологіки для правників / За заг. ред. *Г.С. Онуфрієнко*. – 2-е вид., доп. – Запоріжжя, 2001.
- Онуфрієнко Г.С., Руколянська Н.В.* Українська мова в комплексних завданнях для юристів. Навчальний посібник / За заг. ред. *Г.С. Онуфрієнко*. – Запоріжжя, 1998.
- Онуфрієнко Г.С., Таранова Н.В.* Українська мова в тестових завданнях для юристів: Поглиблений курс. Навчальний посібник / За заг. ред. *Г.С. Онуфрієнко*. – Запоріжжя, 1999.
- Пащук Р.І., Поліщук Н.М., Таран Н.Є.* Ділове мовлення правоохоронця: Навчальний посібник. – Луганськ, 2004.

- Плотницька І.* Поняття екології мови в державному управлінні і мовознавстві // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. – 2004. – № 1. – С. 357-363.
- Плющ Н.П.* Формули ввічливості в системі українського мовного етикету // Українська мова і сучасність. – К., 1991. – С. 90-98.
- Подшивайлова Г.М.* Мовні засоби маніпулятивного впливу в політичному дискурсі (на матеріалі друкованих російськомовних ЗМІ України): автореф. дис. ... канд. філол. наук / Г.М. Подшивайлова ; Київ. нац. лінгв. ун-т. – К., 2009. – 21 с.
- Пономарьова Л.В.* Комунікативні засоби вираження питання в судово-процесуальному дискурсі // Мова і культура (Науковий журнал). – К.: Видавничий дім Дмитра Бураго, 2010. – Вип. 13. – Т. IX (145). – 368 с.
- Прадід Ю.Ф.* Вступ до юридичної лінгвістики: Навч. посібник / За ред. О.Н. Ярмиша – Сімферополь, 2002.
- Прадід Ю.Ф.* Зміст понять та значення термінів закон і законодавство в сучасній юридичній науці // Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України: Збірник наукових праць. – Івано-Франківськ, 2001. – Вип. 7. – С. 29-34.
- Прадід Ю.Ф.* Мовне питання в українських конституціях ХХ століття // Мовознавство. – 2002. – № 1. – С. 17-23.
- Руденко Н.В.* Нетипові питальні речення як інструмент психолінгвістичної маніпуляції в англійській мові / Н.В. Руденко // Актуальні проблеми романо-германської філології та прикладної лінгвістики: науковий журнал / редкол. В.І. Кушнерик та ін. – Чернівці: Видавничий дім «Родовід», 2016. – Вип. 11-12. – Ч.2. – С. 208-212.
- Саплін Ю.* Мовний конфлікт як взаємодія особистостей, соціальних стратегій та комунікативних культур // Матеріали наукової конференції «Мовні конфлікти і гармонізація суспільства, 28-29 травня 2001 року http://www.ukrlife.org/main/tribuna/confa_21saplin.htm
- Сапна М.М.* Проблема юридичної психології в структурі юрислінгвістики // Право і безпека. – 2016. – № 4 (63). – С. 153-156.
- Селезньов В.* Мовні війни: Міф про «зіпсованість» української мови / В. Селезньов. – Х.: Віват, 2016. – 256 с.
- Сербенська О.А.* Культура усного мовлення. Практикум: Навчальний посібник. – К., 2004.
- Симоненко Т.В.* Українська мова за професійним спрямуванням. Навч. посібник. – К., 2009.
- Скляр В.* Асиміляція та освітній рівень, або Дещо про типи мовної поведінки українців / В. Скляр // Урок української. – 2008. – № 1-2. – С. 6-12.
- Скороходько Є.* Точність терміна – реальність чи міф? // Українська мова. – 2008. – № 1. – С. 69-79.
- Степаненко О.К.* Мовленнєва компетенція професійно орієнтованої особистості: Посібник. – Дніпропетровськ: Акцент ПП, 2016. – 72 с.

- Стриженко А.С.* Роль языка в системе средств пропаганды. – Томск: Изд-во Том. Ун-та, 1980. – 210 с.
- Тищенко К.* Балтійський досвід мовного будівництва // Урок української. – 2000. – № 8. – С.51.
- Ткаченко О.* Проблема мовної стійкості та її джерел // Мовознавство. – 1990. – № 4. – С. 14-18.
- Токарська А.* Культура ділового мовлення юристів: стан і проблеми // Право України, 1999. – № 11.
- Токарська А.С., Кочан І.М.* Культура фахового мовлення: Навч. посібник для студ. вузів. – Львів, 2003.
- Токарська А.С., Кочан І.М.* Українська мова фахового спрямування для юристів. Підручник. – К., 2008.
- Тростюк З.А.* Лінгвістичне тлумачення кримінально-правових норм // Актуальні проблеми сучасної науки в дослідженнях молодих учених. – 2004. – № 5. – С. 186-194.
- Федотова В.Г.* Манипуляция как субститут демократии // Главная тема: Общественно-политический ежемесячный журнал. – 2005. – Сентябрь. – № 7. – С.92-106.
- Форманова С.В.* Концепт «образа» у свідомості мовців / С.В. Форманова // Філологічні науки: синхронічний та діахронічний аспекти. – Суми: СумДПУ ім. А.С.Макаренка, 2010. – Вип. 1. – С. 68-77.
- Форманова С.В.* Конфліктна тональність у комунікативній інтеракції / С.В. Форманова // Науковий вісник Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К.Д. Ушинського. Лінгвістичні науки: збірник наукових праць. – № 13. – Одеса: Астропринт, 2016. – С. 362-370.
- Форманова С.В.* Конфліктний дискурс у комунікативно-прагматичному просторі / С.В. Форманова // Вісник Львівського національного університету імені Івана Франка. – Серія філологічна. – Вип. 52. – Львів: Вид-во Львівського національного університету ім. І. Франка, 2011. – С. 220-225.
- Чік Л.* Засоби мовного маніпулювання у сучасних ЗМІ // file://Litpro_2015_5_33.pdf
- Чулінда Л.І.* Використання лінгвістичних методів в юриспруденції // Актуальні проблеми сучасної науки в дослідженнях молодих учених. – 2004. – № 5. – С. 180-186.
- Шарифуллин Б.Я.* Языковая агрессия и языковое насилие в свете юрислингвистики: проблема инвективы / Б.Я. Шарифуллин // Юрислингвистика – 3. – Барнаул: Изд-во Алтайского университета, 2002. – С. 37-42.
- Шевчук С. В.* Українське ділове мовлення: Навчальний посібник. – К.: Літерат ЛТД, 2002. – 480 с.
- Шевчук С.В.* Українське ділове мовлення: Навчальний посібник. – 6-те вид. – К., 2008.

Шумарова Н. Мовна компетенція особистості в ситуації білінгвізму: [монографія] / Н. Шумарова. – К.: Київський державний лінгвістичний університет, 2000. – 283 с.

Юридичний словник-довідник / За ред. академіка НАН України Ю.С. Шемшученка. – К., 1996.

Юридичні терміни: Тлумачний словник / за ред. проф. В.Г. Гончаренка. – К., 2003.

Юрчук О. Ф. Вербальна комунікація в ракурсі лінгвокриміналістики. Право і лінгвістика // Матеріали II міжнародної науково-практичної конференції: У 2-х ч., 22-26 вересня 2004 р. – Сімферополь: ДОЛЯ, 2004. – Ч.1. – 208 с.