

Надія Гимер

## Значення законів комунікації у формуванні комунікативної компетенції працівників органів внутрішніх справ

*У статті проаналізовано поняття комунікації, охарактеризовано основні її закони та вплив цих законів на формування комунікативної компетенції працівників внутрішніх справ. Безпосереднє застосування законів комунікації у спілкуванні допоможе уникнути багатьох непорозумінь, що породжуються при взаємодії представників влади з пересічними громадянами.*

*The term of communication is analyzed in the article, it is also characterized its basic laws and their influence on forming of communicative competence of internal affairs institutions' workers. Direct usage of communication laws in communication process will help to avoid a lot of misunderstandings, which arise during cooperation of authority representatives with common citizens.*

Необхідність у спілкуванні є однією з найважливіших соціальних потреб, яка з розвитком особистості розширюється й поглиблюється за формою та змістом. Безпосереднє міжособистісне спілкування між людьми становить специфічну систему стосунків, яка відрізняється від ставлення людей до природи, культури. А отже, особистість характеризується не тільки практично-творчою та пізнавальною, а й комунікативною активністю, яка визначається формами й мірою участі її в спілкуванні з іншими людьми. Спілкування із навколишнім середовищем становить невід'ємну частину освоєння життєвої компетентності особистості.

**Мета розвідки** – проаналізувати поняття комунікації та вплив її законів на формування комунікативної компетенції людини, зокрема працівників внутрішніх справ. Знання цих законів та безпосереднє застосування їх у спілкуванні з навколишніми допоможе уникнути багатьох непорозумінь, що породжуються при взаємодії представників влади з пересічними громадянами.

Узагальненням особистісних характеристик як характеристик суб'єкта спілкування доведено неможливість комунікації без ідеальної репрезентованості (відображеності) людини у житті інших людей (В. Петровський). У вітчизняній лінгвістичній науці величезним є внесок Ф. Бацевича, філософській – С. Єрмоленка, у філософсько-правовій – С. Максименка, Ю. Оборотова, П. Рабіновича та ін. Визначення комунікації найбільш ґрунтовно скомпоновані на основі розкриття глибинної її сутності зарубіжними дослідниками М.Л. Спенглом, М.У. Айзенхарт.

*Комунікація* – це:

- форма взаємодії, у якій сторони намагаються створити нову комбінацію деяких своїх загальних і суперечливих інтересів;
- процес, у якому щонайменше два партнери із різними потребами і позиціями намагаються досягти згоди для реалізації своїх спільних інтересів;

- інтерактивний процес, через посередництво якого двоє чи більше людей у процесі взаємодії спільно намагаються досягти кращих результатів, ніж якщо б вони робили це поокремо;

- обмін інформацією через посередництво мови, яка координує і керує значеннями;

- взаємодія двох і більше певних складних соціальних одиниць, які намагаються визначити чи вдосконалити умови своєї взаємозалежності;

- дві і більше взаємозалежних сторін, які усвідомлюють несумісність своїх цілей і вступають у соціальну взаємодію з метою досягти обопільних результатів [7, с. 32–33].

Правова комунікація, як і комунікація загалом, – це соціальний процес, що є єдністю технічної, семантичної і прагматичної складових: технічний аспект комунікації пов'язує із процесами передачі інформації відповідними каналами; семантичний – відображає передачу і прийняття інформації, включаючи її розуміння одержувачем; прагматичний враховує вплив прийнятої інформації на поведінку одержувача та ефективність використання цієї інформації [2, с. 24]. Основні права вільного спілкування є підґрунтям демократичного суспільного розвитку. Стаття 34 Конституції України проголошує право на свободу думки і слова; вільне вираження своїх поглядів і переконань.

Утвердження пріоритету людини в усіх сферах життя і діяльності правового суспільства ґрунтується на урегулюванні відносин держави і суспільства, влади і громадян. Вияв розуміння правової інтеракції на підставі норм права передбачає повагу до гідності людини як основи всіх її прав і свобод, які є невідчужуваними, непорушними, неподільними, взаємозалежними, взаємопов'язаними й універсальними. У ранг найвищих глобально-ціннісних орієнтувань правової прагматики, яка диктує умови професійного комунікативного акту, віднесено Людину як найвищу цінність світової системи.

*Право на комунікацію* – це суверенне право громадянина встановлювати вербальні та невербальні контакти з особою, групою осіб, юридичними особами, органами державної влади

та місцевого самоврядування з метою розв'язання проблемних питань особистого чи суспільного характеру за згодою всіх учасників комунікативного процесу [3, с. 8].

Це право усіх громадян без винятку забезпечується презумпцією свободи вираження поглядів, думок і переконань, правом на інформацію та свободою слова. Кожний громадянин має право вільного вибору суб'єкта комунікації. Гарантованість права на комунікацію є одним із принципів рівних міжкультурних відносин між суб'єктами комунікації у державі, суспільстві, у світі.

Комунікативно-правове значення законів полягає у здатності визначати права і обов'язки суб'єктів соціальної взаємодії, бути джерелом суб'єктивних прав і правових обов'язків, здійснювати корелятивні зв'язки у правовій міжкультурній взаємодії суб'єктів через нормативну інтерпретацію їхніх прав і обов'язків. Правові акти у вигляді текстів легітимізують і конкретизують правові можливості та обов'язки суб'єктів. Вони створюють основи «ідеології комунікативності».

1. *Правова комунікація* – це така форма професійної взаємодії із суб'єктами, яка спрямована на ініціювання у комунікаторів правової інтеракції чи блокування протиправних діянь (у т.ч. у формі висловлювань на адресу опонента, його протиправної невербальної і вербальної діяльності), а також спрямована на пошуки шляхів компромісу під час діалогу / полілогу, встановлення справедливості та рівноправності [4, с. 83].

*Правова комунікативна компетенція* – це тип комунікативної взаємодії, який полягає в умінні використовувати правові норми у комунікативних правилах, постулатах, максимах і конвенціях спілкування [8, с. 53].

Майже не існує такої людини, у якої б не виникали проблеми при спілкуванні, адже вона стикається зі сприйняттям світу іншою людиною, з рівнем її комунікативних здібностей, і якщо вони не збігаються – це вже проблема, яка може стати причиною комунікативної невдачі. Сучасні дослідження психологів підкреслюють, що успіх професійної діяльності залежить не тільки від компетентності, а й на 50% від уміння спілкуватися.

Важко переоцінити важливість спілкування для працівника ОВС, оскільки одним з найважливіших завдань у роботі правоохоронця: є спілкування з людьми з метою збирання інформації стосовно певних правопорушень. Правоохоронець, керуючись обставинами, може обрати тактику спілкування задля найбільш ефективного збору інформації – так звану «активну» (тобто безпосереднє опитування) або «пасивну» тактику (активне слухання).

Зазначимо, що рівень культури спілкування працівників ОВС, на жаль, є недостатнім, що

негативно впливає на ставлення суспільства до працівників правоохоронних органів. Такий стан речей породжує багато проблем для співробітників, яких можна було б уникнути при дотриманні моральних, естетичних норм, уміння правильно висловлюватися й уважно слухати. Не поодинокими, на жаль, є випадки, коли працівник ОВС не може правильно й чітко висловити думку; випадки нетактовного поведіння з громадянами: образи, ігнорування, висміювання тощо. Задля підвищення рівня культури спілкування працівників ОВС слід проводити роботу з підвищення рівня професійного спілкування серед особового складу. Складовою такої роботи є проведення тренінгів комунікативної компетентності особистості, спрямованих на вироблення певних умінь чи навичок.

У правовій комунікації існують закони. Вони пов'язані із закономірностями процесу обміну інформацією, психологічними особливостями учасників, їхніми соціальними ролями. Комунікативні закони є гнучкими, тобто із плином часу вони можуть змінюватися, і мають як національну специфіку, так і загальнокультурну, вироблену під впливом світової правової культурної та ментальної традиції.

*Закон дзеркального розвитку.* Співрозмовники автоматично і підсвідомо імітують стиль один одного.

Наприклад, якщо комунікація починається агресивно – то і відповідь така ж; якщо хтось говорить пошепки, інші мимоволі звертають на це увагу і понижують гучність голосу. Дія закону спостерігається і тоді, коли один із співбесідників починає говорити голосно або посміхатися. Цей закон дає змогу налагодити добрі стосунки між комунікантами, тобто є одним із найважливіших принципів безконфліктної комунікації.

*Закон залежності ефективності взаємодії від комунікативних зусиль:* ефективність прямо пропорційна комунікативним зусиллям. Щоб досягти комунікативного успіху, необхідно застосовувати вербальні і невербальні засоби, дотримуватись законів, правил спілкування, норм етикету тощо. *Правоохоронцям важливо знати, що коротко висловлені прохання і розпорядження виконують з меншим бажанням і сприймають як неввічливі, агресивні.*

*Закон прогресивного зростання нетерпіння слухачів:* чим довше говорить мовець, тим неуважніші й нетерплячіші його слухачі. *Отже, і ефективне мовлення повинно тривати не довше, ніж 10 хвилин.*

*Закон зниження рівня інтелекту аудиторії із збільшенням її чисельності:* чим більше людей слухає мовця, тим нижчим є середній рівень інтелекту аудиторії. *З огляду на це мовцеві слід брати до уваги кількість слухачів. Найважче переконати одного слухача.*

*Закон комунікативного самозбереження:* суб'єкт намагається зберегти досягнуту ним

комунікативну рівновагу. Наприклад, мовець переважно утримується від висловлювання своєї думки, яка відрізняється від поглядів решти учасників, тому що хоче уникнути критики або заперечення. Впливом цього закону багато в чому обумовлена комунікативна поведінка у групі: людині простіше пристосуватися до поведінки групи, ніж протистояти їй.

*Закон ритму комунікації:* співвідношення говоріння і мовчання в мовленні кожної людини – величина постійна. У кількісному вияві вона становить приблизно 1 : 23. Отже, людина говорить менше, ніж мовчить. Через недотримання звичного ритму комунікації може з'явитися психічний неспокій, стрес, погіршення настрою і загального стану здоров'я.

*Закон мовленнєвого самовпливу:* словесне втілення ідеї або емоції формує у мовця цю ідею або емоцію. Як свідчить практика, словесне втілення певної думки дає змогу людині впевнитися в ній, остаточно утвердити її для себе. На цьому законі ґрунтується аутогенне тренування.

*Закон довіри до зрозумілих висловлювань:* чим простіше мовець висловлює свої думки, тим краще його розуміють і більше йому довіряють.

*Закон притягування критики:* чим більше людина вирізняється серед оточення, тим більше про неї лихословлять і критикують її вчинки. Дію цього закону психологи пояснюють так: все, що привертає увагу, стає предметом обговорення; концентруються ж переважно на недоліках людей, що певним чином виділилися, з метою опустити їх до свого рівня.

*Закон самовиникнення інформації:* у випадку дефіциту інформації в певній групі спілкування інформація самопороджується у вигляді чуток. Раз народившись, вони можуть стати причиною виникнення інших чуток.

*Закон модифікації нестандартної комунікативної поведінки учасників інтеракції:* якщо співбесідник у процесі взаємодії порушує комунікативні норми, то інший співрозмовник змушує його змінити комунікативну поведінку. Цей закон конкурує із законом віддзеркалення: перемагає один із них, залежно від ситуації, особистостей учасників, їхніх комунікативних ролей, статусів, психологічних особливостей, ментальних станів тощо.

*Закон прискореного поширення негативної інформації:* інформація негативного змісту має тенденцію до швидшого поширення, ніж позитивна. Дія цього закону пов'язана з підвищеною увагою людей до негативних факторів, оскільки позитивне швидко починають вважати за норму і перестають обговорювати.

*Закон спотворення інформації («зіпсованого телефону»):* будь-яка інформація, яку передають у групі спілкування, спотворюється в процесі передавання через суб'єктивну інтерпретацію

інформації кожною особою-отримувачем і особистісне ставлення до змісту інформації.

*Закон емоційної афіліації («зараження»):* особи, які перебувають в однаковому емоційному стані, прагнуть об'єднатися в групу і спілкуватися один з одним. Збуджені люди створюють групи і навіть натовпи; люди в поганому настрої шукають друзів по нещастю; веселій людині хочеться спілкуватися з веселими партнерами.

*Закон мовленнєвого посилення емоцій:* емоційні вигуки посилюють емоцію, яку людина переживає у цей момент. Встановлено, що словесна констатація емоції посилює її в півтора-два рази.

*Закон мовленнєвого поглинання емоцій:* у разі послідовної вдумливої розповіді про емоцію, яку переживають, вона поглинається мовленням і щезає. Слова ніби всмоктують емоцію, забирають її в людини. Це явище відоме як «поскаржитись комусь на життя».

*Закон емоційного пригнічування логіки:* людина втрачає логічність й аргументованість мовлення, перебуваючи в емоційному стані. Це відбувається тому, що в емоційному стані починає домінувати права півкуля головного мозку, яка відповідає за емоції, а ліва, що відповідає за логіку, розуміння і породження зв'язного мовлення, пригнічена, ніби вимкнена. Саме тому зі збудженою людиною слід спілкуватись спокійно, не сперечаючись, демонстративно погоджуватися, потроху знижуючи рівень її збудженості, заспокоювати, щоб згодом задіяти логіку переконання [1, с. 37–42].

Знання комунікативних законів та вміння їх використовувати необхідні для ефективної професійної комунікативної діяльності працівників органів внутрішніх справ.

1. Авидон И. Тренинги ведения переговоров: материалы для подготовки и проведения / И. Авидон, О. Гончукова. – СПб.: Речь, 2008. – 192 с.
2. Актуальні питання охорони громадського порядку під час проведення міжнародних спортивно-масових заходів: матеріали міжнародної науково-практичної конференції. – Донецьк: ДЮІ ЛДУВС ім. Е.О. Дідоренка, 2008. – 276 с.
3. Аракелов Ю.С. Профессиональная этика юриста: ответы на экзаменационные билеты / Ю.С. Аракелов, Б.К. Джегутанов, В.С. Олейников. – СПб.: Питер, 2006. – 128 с.
4. Бацевич Ф.С. Основы коммуникативной лингвистики: підручник / Ф.С. Бацевич. – К.: Видавничий центр «Акадеія», 2004. – 344 с.
5. Емельянов Ю. Н. Обучение общению в учебно-тренировочных группах / Ю. Н. Емельянов // Психологический журнал. – 1987. – Т. 8. – № 2. – С. 81–87.
6. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. – Л.: ЛГУ, 1985. – 276 с.
7. Спэнгл М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте: пер. с англ. / М. Спэнгл, М. Айзенхарт. – Х.: Гуманитарный Центр, 2009. – 592 с.