

УДК 007 : 304 : 004.9

Оксана Георгіївна Михайлова,
Тетяна Миколаївна Спільник

ВІДТВОРЕННЯ МІЖНАРОДНОГО ДОСВІДУ КОМУНІКАТИВНИХ СТРАТЕГІЙ КОНТАКТІВ ПРАВООХОРОНЦІВ З ПЕРЕСІЧНИМИ ГРОМАДЯНАМИ В ІНФОРМАЦІЙНИХ МЕРЕЖАХ

Сучасна мережа Інтернет є невичерпним джерелом інформації про міжнародних досвід у військовій сфері, зокрема, у сфері військової комунікації та використання комунікативних стратегій різного роду. Визначення комунікативних стратегій спілкування у галузевій комунікації на сьогоднішній день є актуальним питанням для лінгвістичних досліджень. Комунікативні стратегії та тактики, які використовуються під час спілкування правоохоронців з пересічними громадянами в різних ситуаціях виконання службово-бойових завдань, набувають неабиякого значення для успіху виконання цих завдань. Одним з аспектів такого спілкування є контакти представників сил охорони правопорядку з цивільними громадянами під час проведення масових заходів та виникнення масових заворушень. Європейськими правоохоронними структурами, аналогічними Внутрішнім військам, напрацювані цінний досвід використання комунікативних стратегій спілкування з пересічними громадянами. Сучасні інформаційні технології дозволяють ознайомитися із зарубіжними напрацюваннями, оскільки насьогодні основним джерелом інформації у військовій сфері стала мережа Інтернет. Вивчення цих джерел є необхідним щаблем на шляху розроблення таких стратегій у вітчизняній науці на перетині військових та гуманітарних наук, зокрема лінгвістики.

Метою цієї статті є дослідження на основі наявних у сучасному інформаційному просторі відомостей комунікативних стратегій правоохоронних структур з пересічними громадянами під час проведення масових заходів.

Для досягнення цієї мети були поставлені такі *завдання*:

- визначити головні аспекти мовної комунікації силових структур, аналогічних Внутрішнім військам, відображені в інформаційних мережах;

- виявити засоби реалізації контактів з пересічними громадянами у виявленіх аспектах та використовувані комунікативні стратегії і тактики.

Функції, схожі з функціями Внутрішніх військ України, у Франції виконують Національна поліція і Національна жандармерія, а в Німеччині — Поліція готовності. Важливими напрямками їх діяльності, які вимагають розроблення стратегій мовної комунікації для успішного виконання службово-бойових завдань, є охорона громадського порядку під час проведення масових, зокрема спортивних, заходів та запобігання масовим заворушенням. Ці дві функції тісно пов'язані одна з одною і потребують аналізу з точки зору комунікативних стратегій і тактик.

Відповідно до інтенцій учасників мовного контакту, комунікативні стратегії умовно можна поділити на два типи: когнітивно-інформативні та прагматичні.

Аналіз інформаційних Інтернет-джерел, що висвітлюють діяльність правоохоронних структур під час виконання досліджуваних функцій, показав, що окрім питання мовної комунікації не розглядаються, їх вивченю не приділяється достатньо уваги. Виходячи з відомостей, які є в електронних джерелах щодо діяльності правоохоронних структур Франції та Німеччини під час ліквідації масових заворушень [1—4], можна виділити три основні напрямки, за якими відбувається мовна комунікація, що суттєво впливає на перебіг подій та успіх виконання службово-бойових завдань.

Перший напрямок — це комунікація між правоохоронними структурами, які забезпечують порядок. Їх дії, за висновками експертів, не завжди виявляються узгодженими та взаємно виправданими саме через відсутність достатнього та своєчасного обміну інформацією та обговорення способу дій, тобто відсутності використання достатньою

мірою як когнітивно-інформативних, так і прагмаманіпулятивних стратегій. Недоліком такої комунікації є недостатній обсяг використання інформаційних технологій, які полегшують і прискорюють обмін інформацією. Причиною цього є прагнення до збереження режиму секретності і недовіра до інформаційних засобів комунікації як до недостатньо надійних. Слід однак відмітити, що така комунікація більше залежить від уміння координувати дії, ніж від уміння правильно організувати спілкування для досягнення поставленої мети. Комунікативні стратегії, використовувані в цьому випадку, мають бути, на наш погляд тільки з когнітивно-інформативної групи, основними тут мають виступати стратегія інформування та стратегія узгодження дій.

Другий напрямок — мовна комунікація сил охорони порядку з організаторами та учасниками масових заходів та заворушень, яка має бути важливою ланкою, що може дозволити уникнути застосування силових дій. Цей вид комунікації не може відбуватися опосередковано, тобто за допомогою інформаційних технологій, але інформацію про неї знаходимо саме в електронних джерелах. Німецька поліція готовності намагається вирішити конфлікт передусім шляхом комунікативного підходу, а саме, спеціально підготовлені поліцейські першими взаємодіють з представниками заворушників або з натовпом в цілому з метою попередити шляхом мовної комунікації заворушення і застосування сили. Слід зазначити, що майже у всіх підрозділах поліції Німеччини є саме такі підготовлені співробітники, що володіють навичками психолого-педагогічного впливу на правопорушників, умінням вести діалог в екстремальній ситуації.

Щодо французьких правоохоронних структур, то донедавна вони таких фахівців-комунікаторів не мали, але використовували і продовжують використовувати сильну та широко розвинену у Франції мережу громадських організацій (асоціацій), представники яких виконують роль посередників між правоохоронними та державними структурами і учасниками заворушень. Однак, після детального аналізу роботи правоохоронних структур під час масових заворушень у Франції 2005—2006 pp. у Національній жандармерії Франції було введено інститут жандармів-комунікаторів.

Аналіз Інтернет-матеріалів дозволив дійти висновку, що в аспекті мової комунікації, пов'язаному зі спілкуванням французьких та німецьких правоохоронців з учасниками масових заходів та заворушень використовуються обидва основні види комунікативних стратегій. Варто зауважити, що загалом спектр комунікативних стратегій у цьому виді мової комунікації сил охорони право-порядку найшириший.

Серед когнітивно-інформативних можна виділити два основних підвіди стратегій:

стратегія пояснення, яка реалізується через надання інформації про ситуацію, а також пояснень про ті дії, які мають виконати цивільні особи, та стратегія мотивування дій, яка містить викладення мотивів дій правоохоронців.

Прикладом застосування цих стратегій можуть служити мовні дії французьких жандармів під час зустрічі і супроводження вболівальників протилежних команд у день проведення футбольного матчу. Спочатку, до виходу з автобусу, проводиться інформування про перебіг подій. Після того, як всі вийшли, їм знову пояснюють, що далі вони підуть у супроводі поліцейських (стратегія пояснення), і що це робиться для безпеки самих вболівальників (стратегія мотивування дій).

Слід зазначити, що когнітивно-інформативні стратегії використовуються в ситуаціях, коли відбувається мирне спілкування з учасниками масових заходів і не передбачається протистояння, яке може перерости в конфлікт.

Якщо розвиток ситуації передбачає нарошування негативних настроїв і переростання в конфлікт, або ж якщо конфлікт уже розпочався, необхідним стає використання прагмаманіпулятивних комунікативних стратегій, таких як стратегія переконання, стратегія заспокоєння, стратегія наполягання. Стратегія переконання передбачає надання аргументів, які можуть змусити цивільних осіб припинити свої дії і розійтися. Під час використання прагмаманіпулятивних стратегій важливим фактором стає не тільки застосування аргументативно переконливих за значенням мовних одиниць, а і здійснення мовного впливу за допомогою інтонації і сили звуку, тобто у прагмаманіпулятивних стратегіях працюють не тільки мовні одиниці різного рівня, а й супрасегментні фонетичні засоби. Так, для успіху стратегії переконання важливо не тільки надавати переконливі за семантикою і логікою аргументативні висловлювання, а й супроводжувати їх спокійним тоном і впевненою інтонацією.

Ось деякі аргументи переконання, які наводить представник правоохоронних сил, намагаючись переконати цивільних осіб, які влаштували маніфестацію, перекривши дорогу, звільнити її для проїзду транспорту: *Je comprends très bien votre situation... Partez, s'il vous plaît, il y a des véhicules qui passent ici, vous empêchez... Ok, merci... Ça vous sert à rien de restez ici. Vous bloquez la circulation.* (*Я дуже добре розумію вашу ситуацію... Ідіть, будь ласка, тут мають їздити машини, ви заважаєте... Да-ку... Ти, що ви сидите тут, нічого вам не дасть. Ви заважаєте дорожньому руху.*)

Так само німецька поліція зверталася за допомогою гучномовця до цивільних осіб, які святкували 20-річчя падіння Берлінської стіни та заважали вільному руху транспорту: *Bitte räumen Sie die Fahrbahn! Sie stören Straßenverkehr!* (*Будь ласка, звільніть проїзну частину! Ви заважаєте дорожньому руху!*)

Переконливим аргументом у звертанні поліції до демонстрантів може слугувати та-кох попередження про застосування сили, як-от у прикладі: *Sie sollen die Straße räumen, da ansonsten Zwang angewendet wird!* (*Ви по-винні звільнити вулицю, інакше ми змушені будемо вдатися до силових засобів!*)

Стратегія заспокоєння служить для недопущення переростання негативних настроїв у відкритий конфлікт. Дуже важливим фактором у затосуванні цієї стратегії виступають супрасегментні засоби, головним з яких є спокійний тон, якщо хвилювання несильне, або підвищений, якщо обурені виклики посилюються, і повторення декілька разів одних і тих самих аргументів. Наприклад, відносно вболівальників, які хочуть вийти з автобусу, але змушені затриматися через обшук і через це починають хвилюватися і кричати, представник правоохоронних органів весь час повторює: *Rester calme! Rester calme! Vous restez calme!* (*Спокійно! Зберігайте спокій!*). Такий спосіб заспокоєння можна назвати тактикою вмовляння.

Крім того, особливим видом тактики, яка теж сприяє заспокоєнню, є тактика антиреагування. Ця тактика полягає в тому, що правоохоронець демонстративно не звертає уваги на виклики або зауваження цивільних громадян, які коментують дії правоохоронних сил, а також на прямі образи на адресу військово-службовців. Ця тактика, головною ознакою якої є відсутність мовної реакції на мовний стимул, є ефективною, у той час, коли тактик-амовного (і тим більше силового) реагування в цьому випадку, навпаки, недопустима.

У випадку наростання конфлікту, коли негативний настрій переростає в загрозу застосування сили, найсильнішою комунікативною стратегією є стратегія наполягання. Цю стратегію не можна назвати аргументативною, бо вона використовує уже не логічні доводи, а тільки силу слова в прямому значенні. Це стратегія, у якій використовуються форми наказового способу, які супроводжуються різким підвищеннем тона, сили звуку, різкими наказовими інтонаціями і, що важливо, повторюються. Така мовна стратегія використовується на останньому рубежі перед застосуванням фізичної сили і є вже частково силовою.

Прикладом названої частково силової стратегії можуть слугувати дії німецької поліції під час демонстрації у Фрейбурзі. Помітивши серед демонстрантів агресивно налаштованих осіб, німецька поліція, щоб не допустити виходу демонстрації за межі мирної, зупинила ходу демонстрантів. Поліцейські намагалися знайти контактних осіб, які б стали посередниками між поліцією та демонстрантами, попереджуючи, що демонстрація не зможе рухатися до тих пір, поки до поліцейських не вийдуть так звані контактні особи: *Damit der Zug weitergehen kann, brauchen wir einen Ansprechpartner* (*Для того щоб демон-*

страція змогла продовжити рухатися далі, нам потрібна контактна особа.)

Іншим прикладом може слугувати ситуація, коли на вулиці в натовпі виникла бійка, французькі жандарми вдаються до тактики вилучення з натовпу тільки тих, хто б'ється, не зачіпаючи інших і намагаючись на спровокувати іншу бійку. Це робиться швидко, різко, і в той час, коли одні жандарми здійснюють затримання призвідників бійки, інші змушують решту натовпу не заважати за допомогою викриків: *Reculez! Reculez! C'est pour votre sécurité! Reculez!* (*Відійдіть! Відійдіть! Це для вашої ж безпеки! Відійдіть!*). Слід зауважити, що тактика повтору може використовуватися в кожній із зафікованих стратегій, є дуже важливою і сприяє доведенню аргументів до відома протилежної сторони. Залежно від стратегії повтор може бути спокійним (стратегія пояснення, стратегія перевокання, стратегія заспокоєння) або наполегливим і навіть грубим (стратегія наполягання).

Третій напрямок — комунікація, яка відбувається між вищими посадовими особами, офіційними представниками правоохоронних структур та суспільством шляхом виступів та надання інформації, яка висвітлює події, у ЗМІ. Найголовнішу роль тут відіграють саме електронні джерела, оскільки Інтернет став на сьогоднішній день провідним джерелом інформації. Тут є два аспекти. Перший — самостійна робота ЗМІ щодо висвітлення подій і, як наслідок, — позитивні або негативні реакції суспільства взагалі і, що більш важливо, безпосередніх учасників подій зокрема. Цей дуже важливий аспект пильно тримають під контролем правоохоронні структури Німеччини, у яких розроблені стратегії спілкування з пресою таким чином, щоб не допустити появи у ЗМІ небажаної з точки зору поглиблення громадського конфлікту інформації. Основні види стратегій, які спостерігаються тут — це стратегія приховування інформації і стратегія само-презентації (з метою створення позитивного іміджу правоохоронних структур).

Крайній ступінь демократичності французького суспільства виключає можливість контролю та дозвованості інформаційних повідомлень ЗМІ, особливо в електронних. Хоча робота в цьому напрямку французькими правоохоронцями проводиться, але часто вона не досягає результату, потрібного для забезпечення умов виконання службово-бойових завдань.

Другий аспект — інформація та заяви, які з'являються у ЗМІ безпосередньо від вищих посадових осіб та речників сил охорони правопорядку. Аналіз таких інформативних матеріалів в Інтернет-джерелах дозволив зробити висновки, що з когнітивно-інформативних стратегій застосовуються у першу чергу стратегія інформування і стратегія самопрезентації. У межах стратегії самопрезентації застосовуються тактики виправдання, поси-

лання на зовнішні обставини, вказівка на поточні успіхи тощо. Наприклад, в інтер'ю речника поліції Гренобля Яніка Б'яншері щодо масових заворушень у серпні 2010 року і дій сил охорони правопорядку, можна спостерегати всі зазначені тактики стратегії самопрезентації:

Dans d'autres secteurs, dans les hôpitaux ou l'éducation, les effets du non-remplement d'un fonctionnaire sur deux se font sentir à plus long terme. Dans notre métier, c'est différent : des que les patrouilles régulières diminuent, les trafics reprennent. (В інших галузях, у медиччині або освіті, ефект відсутності службовця на кожній другій посаді відчувається набагато пізніше. В нашій професії інакше: щойно зменшується кількість регулярних патрулів, відновлюється незаконна торгівля) (тактика виправдання).

Pour la Villeneuve... avec la proximité des frontières et la présence de la mafia italo-grenobloise, le grand banditisme s'est greffé sur la petite délinquance. У Вільневі... (Близькість кордонів і присутність італо-гренобльської мафії робить свою справу: дрібна злочинність долучається до великої) (тактика посилення на зовнішні обставини).

Sur la question des effectifs, nous sommes aujourd'hui plutôt satisfaits : nous nous sommes battus pour obtenir des renforts, et nous avons été entendus. (Щодо особового складу, ми, можна сказати, задоволені: ми бились за отримання додаткових штатів, і нас почули) (тактика вказівки на поточні успіхи).

Досвід масових заворушень показує, що недопустимо в такій ситуації є стратегія дискредитації опонента, яка широко застосовується в політичній боротьбі, під час воєнних дій, але зовсім не може бути використана в ситуації, коли опонентом виступають

цивільні особи, тобто пересічні громадяни однієї з правоохранючими держави. У Франції помилкове використання такої стратегії міністром внутрішніх справ (цю посаду на час подій посадив чинний президент Республіки Ніколя Саркозі), призводили до значного погрішення ситуації під час масових заворушень 2005—2006 рр. Так, до загострення ситуації призвело одне єдине зневажливе слово *racaille* (*сволота, покидьки*), яке було вживте тодішнім міністром на адресу порушників громадського порядку. Це висловлення міністра внутрішніх справ було розтиражоване в Інтернеті і викликало дуже серйозне загострення ситуації, оскільки було сприйняте на свій скарб усім населенням паризьких передмість, де відбувалися безладдя.

Серед широко використовуваних прагманіпулятивних стратегій у досліджуваному напрямку можна виділити такі, як стратегія переконання і стратегія заспокоєння населення щодо подій, які відбуваються в країні.

Дослідження за допомогою Інтернет-джерел всіх аспектів використання мовою комунікації для виконання службово-бойових завдань під час підготовки та проведення масових заходів, має стати важливим напрямком наукових студій для правоохранючих структур, які безпосередньо задіяні у забезпечені громадського порядку та запобіганні масовим заворушенням.

Література

1. *Enquetes sur les violences urbaines. Comprendre les émeutes de novembre 2005.* — Paris : Centre d'analyse stratégique, 2006 — 139 p.
2. *Démonstration gegen den Nato-Gipfel in Freiburg* [Електронний ресурс] <http://www.badische-zeitung.de/freiburg>.
3. Матеріали сайту Національної жандармерії Франції [Електронний ресурс] <http://www.defense.gouv.fr/gendarmerie>.
4. Матеріали сайту поліції Баварії (Німеччина) [Електронний ресурс] <http://www.polizei.bayern.de/bepo>.

Статья посвящена сведениям о коммуникативных стратегиях контактов правоохранительных сил с гражданским населением, которые имеются в сети Интернет. Выделяются две группы коммуникативных стратегий, которые используют правоохранительные силы Франции и Германии в направлениях, по которым осуществляется языковая коммуникация.

Ключевые слова: информационные сети, коммуникативные стратегии, правоохранительные силы, массовые волнения.

The article is focused on certain information from the Internet concerning communicative strategies used by law enforcers in their contacts with civil population. Two groups of communicative strategies used by French and German law enforcement bodies in the process of communication are determined.

Key words: information networks, communicative strategies, law enforcement bodies, mass disturbance.