

УДК 159.9.019:377.35

Людмила Миколаївна Пелепейченко,
Вікторія Іванівна Конаржевська

КОМУНІКАЦІЯ В ДІЯЛЬНОСТІ СИЛОВИХ СТРУКТУР ЯК ФАКТОР ПРОТИДІЇ АГРЕСІЇ В ІНФОРМАЦІЙНОМУ ПРОСТОРИ

Характерною рисою сучасного суспільства є прагнення до вирішення будь-яких проблем без застосування силових методів. До цього спонукає соціальний контекст, в якому міцно укоренились демократичні принципи стосунків у всіх сферах життя і діяльності людей, обов'язковою стала повага до прав людини, верховенство Закону і Права [3]. Аксіологічні пріоритети сучасного соціуму не могли не відбитися на ставленні до діяльності силових структур: найкращим способом виконання службових завдань силовими структурами вважається вирішення проблемних ситуацій без застосування сили. Тим часом питання про методи діяльності, які забезпечують виконання поставлених службово-бойових завдань без силових дій, ще не розроблене вичерпно, і силові структури України поки що не мають у своєму арсеналі конкретних рекомендацій щодо відповідних стратегій і тактик діяльності. Виконання функцій щодо забезпечення громадського правопорядку ускладнюється тим, що інформаційний простір, який сьогодні став доступним кожному, виявляє надлишок агресії в усіх сферах життя соціуму: у відборі інформації для Інтернету, в подачі новин в Інтернеті, в рекламі, у забрудненні сайтів спамом та вірусами. Фактично інформаційний простір Інтернету став ще однією окремою владою, яка здатна маніпулювати свідомістю широкого загалу і формувати картину світу пересічного громадянина. Наслідком такого впливу є посилення агресивності серед усіх соціальних прошарків, значне збільшення кількості випадків девіантної поведінки вже не тільки серед молоді, а й серед людей зрілого віку. На тлі такої динаміки соціального настрою умови діяльності правоохоронних силових структур ускладнюються. Тим часом соціум ніби не помічає ускладнень, які сам же і створив, і вимагає тільки мирного вирішення всіх проблем. Очевидним є факт, що єдиним шляхом несилового вирішення спірних проблем є мовна комунікація.

Особливо важливою увага до заявленого питання стає у зв'язку із проведенням в Україні Євро—2012. Під час цього заходу українські силові структури мають продемонструвати взірець виконання службово-бойових завдань у відповідності до принципів демократії та поваги до прав людини. Успішна діяльність силових структур у період Євро—2012 має засвідчити не тільки їхній професіоналізм, а й зробити внесок у створення позитивного іміджу України як демократичної держави. Агресії інформаційного простору українські силові структури мають протиставити повагу до прав людини, доброзичливість і ввічливість. Викладене свідчить, що дослідження мовної комунікації як способу виконання силовими структурами службово-бойових завдань без застосування сили є актуальним і соціально важливим.

Аналіз стану дослідженості проблеми засвідчив, що в напрямі мовно-комунікативної діяльності силових структур Україна робить тільки перші кроки. На сьогодні доведена необхідність цієї роботи і висвітлені її напрями та обґрунтовано зміст комунікативної компетенції офіцера силових структур [2], колективом Академії внутрішніх військ МВС України здійснюється активний пошук у відповідній царині. Проте поки що не створено необхідних тренінгів, які б забезпечували комплексність цієї роботи, немає належної практичної реалізації у чинних силових структурах України. Мало узагальнено досвід інших країн у цьому напрямі, хоча відомо, що мовна комунікація як напрям діяльності силових структур не тільки існує, а й усе більше поширюється.

Мета цієї статті — на основі узагальнення досвіду комунікативної діяльності силових структур Австрії і Німеччини обґрунтувати напрями мовно-комунікативної підготовки силових структур України, які здатні були б створити протидію агресії інформаційного простору.

Для України питання мовної комунікації як засобу безсилового вирішення проблем є

важливими не тільки у зв'язку із проведенням Євро—2012, а і в цілому в контексті демократизації суспільних відносин [2]. Саме тому ми вважаємо, що суб'єкти діяльності сил охорони правопорядку України повинні бути комунікативно компетентними і володіти навичками комунікації в будь-яких ситуаціях. Обов'язковими складовими їхньої комунікативної компетенції мають бути питання, що стосуються змістового та логічного аспектів комунікації, комунікативних стратегій і тактик спору та конфліктної комунікації, міжкультурної комунікації, ведення переговорів, контролю над натовпом тощо. Обов'язковими вміннями та навичками мають бути такі:

- 1) уміння слухати, володіти навичками інтерв'юера;
- 2) уміння переконувати інших, аргументувати, пояснювати;
- 3) уміння спілкуватися з людьми всіх соціальних прошарків;
- 4) уміння швидко реагувати на дії натовпу і брати їх під контроль;
- 5) уміння аналізувати інформацію і моделювати можливі загрози;
- 6) уміння розпізнавати маніпулятивний мовний вплив і обирати адекватні стратегії протидії йому.

Звернімося до досвіду зарубіжних силових структур щодо комунікативної підготовки правоохоронців.

Передусім доцільно познайомитися із практикою поліції землі Баварії в Німеччині (підготовка та проведення чемпіонату світу з футболу 2006 року), яка вважається однією з найуспішніших щодо безпеки громадян. Психологічна служба Баварської поліції, історія існування якої налічує більше 50 років, одноставно відстоює думку про те, що підтримання порядку винятково за допомогою поліцейської палиці призводить до нових заворушень. Власне психологічний супровід служби та використання тренінгів у Баварії починається ще в навчальних закладах поліції з вивчення дисципліни "Професійна комунікація, конфліктологія". Головним принципом навчання є ідея про те, що сучасний поліцейський повинен здобути в процесі освіти не тільки професійно-правові, психологічні та тактичні знання, а й мати підготовку для кваліфікованої комунікативної роботи під час вирішення конфліктних ситуацій.

Мета викладання цього предмета полягає у навчанні поліцейських адекватно реагувати на проблеми, використовуючи комунікативні стратегії і тактики. Особлива увага звертається на методику постановки запитань, прийоми аргументації, вивчення закономірностей поведінки громадян у соціумі тощо. Після закінчення навчального закладу з метою підвищення кваліфікації поліцейські протягом двох тижнів проходять антистресовий комунікативний тренінг "ПАКЕТ" (особливу увагу теоретичному і практичному застосуванню саме тренінгів у професійній діяльності приділили в своїх наукових працях такі

вчені, як В. І. Барко, І. О. Вачков, І. Ю. Воробйова, Л. І. Мороз, Г. В. Попова, О. М. Столяренко, В. О. Татенко та багато інших).

Під час підготовки до Чемпіонату світу з футболу FIFA—2006 в Німеччині було розроблено, організовано та проведено спеціальні тренінги з керівниками підрозділів і з усіма без винятку службовцями поліції, що забезпечували громадський порядок на масових заходах. Результати були вражаючими: рівень забезпечення безпеки і рівень культури поведінки службовців поліції визнано бездоганими. Так, наприклад, тренінг "Повсюди з м'ячем" складався з 12 годин і команди з 12 учасників. Робота відбувалася в групі, підгрупам та індивідуально. Серед тем, які вивчалися, були такі: "Складні ситуації"; "Групова динаміка"; "Феномени функціонування групи"; "Масові явища та хуліганські дії"; "Міжкультурна комунікація" тощо. Найбільшу увагу під час тренінгу було приділено темам: "Група", "Масові явища" і "Хуліганські дії". Знання із цих тем і вміння їх застосувати на практиці під час охорони громадського порядку в ході проведення футбольних матчів, дозволили знизити рівень ризику виникнення екстремальних ситуацій [6].

Досить велику увагу під час тренінгу було приділено знанню мов поліцейськими: напочувалися дані про співробітників, які володіють іноземними мовами; вартових порядку вчили, як ненасильницькими методами можна погасити конфлікти в середовищі уболівальників. Завдяки цьому деяким конфліктам, що загрожували перерости в кримінальне беззаконня, вдалося запобігти, а деякі локалізувати. Формувалися групи працівників поліції, які могли вступити в переговори в разі захоплення заручників, працювати з жертвами і з тими поліцейськими, які безпосередньо беруть участь у стресових ситуаціях або надають допомогу тяжко постраждалим громадянам.

Під час тренінгу акцент робився і на проблемі міжкультурної комунікації. Це важлива тема, з огляду на те, що гостями чемпіонату були громадяни багатьох країн світу. Без знань культурних особливостей та усвідомлення того, що не тільки поліцейські, але й іноземці мають багато стереотипів, неможливе виконання службових обов'язків на належному якісному рівні. Наприклад, громадяни мусульманських країн негативно сприймають жінку-поліцейського, тому німецьким жінкам-поліцейським було заборонено втручатися у конфлікти за участю мусульман, бо таке втручання могло призвести до загострення конфлікту [5; 6].

Розглядалося також питання невербальної комунікації — один і той самий жест у різних країнах світу тлумачиться по-різному, а в напруженій обстановці це може призвести до ескалації непорозуміння або конфлікту. Наприклад, піднятий до гори великий палець у Німеччині означає один, в Японії — п'ять, в Австралії та Нігерії — непристойну пропо-

зицію сексуального змісту, тоді як в більшості інших країн його розуміють як схвальний жест [6].

Поліція землі Хесен (Німеччина) для проведення чемпіонату світу з футболу 2006 року розробила нові тактичні концепції, серед яких і проактивна комунікативна концепція (*proaktives Kommunikationskonzept*). Головна ідея цієї концепції полягала в тому, що поліцейські службовці, як чоловіки, так і жінки, виконували роль "тактичних комунікаторів" ("*taktische Kommunikatoren*"). Ця форма комунікації — зовсім нове явище в спілкуванні поліції Хесена з натовпом, хоча протягом багатьох років тут існують так звані "*Taktische Lautsprecher-Trupps*" — тактичні підрозділи з гучномовцями. Поліцейські комунікатори, на формі яких був надпис "*Polizei-Communicator*", перебували серед відвідувачів футбольних матчів чемпіонату світу і вступали в безпосередній контакт із ними. Це давало змогу заздалегідь визначити назріваючу конфліктну ситуацію і припинити її ескалацію. Загальна кількість тактичних комунікаторів, які могли спілкуватися з відвідувачами футбольних матчів різними мовами, становила 120 осіб. Показавши ефективність і працездатність цього способу спілкування з натовпом, поліцейські підрозділи комунікаторів продовжують свою роботу і сьогодні [6].

Досвід Німеччини був використаний і в Австрії під час проведення Євро—2008, де обов'язковим було дотримання принципів, на яких тримається стратегія безпеки. Принцип перший: сили правопорядку мають бути дружельобні та готові допомогти. Принцип другий стосується правил поведінки: стратегія організації чемпіонату Євро—2008 базувалася на тій же філософії "трех Д", яка вже довела свою ефективність під час проведення Євро—2004 в Португалії та Кубку Світу—2006 у Німеччині. Концепція "трех Д" реалізується у трьох взаємопов'язаних напрямках [4].

Напряж 1. Діалог (надання інформації та допомоги). Важливою складовою діалогічної взаємодії як засобу розв'язання проблемних ситуацій є збір інформації, визначення проблеми, формулювання ситуації, збір інформації про опонентів діалогічної ситуації, уявлення кінцевої мети, визначення тактики і техніки дій, формування особистісної позиції щодо ситуації. Сила діалогічного впливу закладена у принципах діалогу, до яких належать відкритість, готовність партнерів до розкриття своїх почуттів, гнучкість, демонстрація своєї компетентності, вміння переконливо викладати думки, здатність приймати зустрічний вплив тощо. Важливою складовою діалогічної взаємодії є переконання — свідомий та організований вплив на психіку індивіда через звернення до його критичного судження, потужний спосіб мовного впливу, спрямованого на зняття своєрідних фільтрів на шляху інформації до

свідомості і почуттів людини. Його використовують для перетворення інформації, яка подається на систему установок і принципів індивіда. Сила і глибина переконання залежать від переконливої комунікації — сукупності заходів, спрямованих на підвищення ефективності мовного впливу.

Приблизно 4000 офіцерів були задіяні для "ведення діалогів" безпосередньо на стадіоні, у фан-зонах та громадських місцях, на станціях метро та в аеропортах по всій Австрії. Серед уболівальників часто були присутні перодягнені співпрацівники поліції, які повідомляли про плани тієї чи іншої групи, а у випадку необхідності навіть ініціювали агресивні дії натовпу, що являв собою підвищену загрозу, для його своєчасно розігнання. Така стратегія виявилася досить ефективною.

Напряж 2. Деескалація (зменшення рівня конфліктності за рахунок ведення розмови з метою вирішення конфліктів, встановлення особи в разі незначних порушень громадського порядку).

Напряж 3. Дія (застосування сили у разі, якщо ситуація загострилася).

Дійовою виявилася співпраця із партнером: обізнаність працівників поліції із контингентом стюардів та встановлення з ними контакту. Вони розумілися як "очі та вуха поліції", оскільки постійно були присутні серед уболівальників своєї країни і доповідали про поведінку уболівальників до центру поліції із питань координації інформації [1].

Щодо досвіду Австрії у проведенні подібних заходів, то Рада ЄС та постійний комітет Європейської ради звернулися до цієї країни із проханням передати свій позитивний досвід у формі створення спеціального посібника, який після його видання буде доступний усім, хто його потребує [1].

Отже, доцільним є використання всього раціонального, того, що з успіхом застосовується в діяльності поліції цих країн. Однак не можна копіювати їхній досвід. До цього питання слід підійти з урахуванням національних особливостей та особливостей організаційної структури правоохоронних органів конкретної країни.

Ідею спеціально підготовлених комунікаторів із числа силових структур для України слід дещо трансформувати. На наш погляд, комунікативна грамотність необхідна всім без винятку суб'єктам правоохоронної діяльності, усім типам силових структур. І хоча в Україні поки що немає спеціальності "Фахівець із комунікації", фактично всі правоохоронці повинні мати відповідний багаж знань та вмінь. Для здійснення комунікації в умовах контактів між представниками різних країн, різних комунікативних культур необхідно підготувати команду комунікаторів із числа правоохоронців, які володіють декількома мовами. Суб'єкти правоохоронної діяльності мають бути підготовленими спеціально до здійснення міжкультурної комунікації, особливо стосовно запобігання кон-

фліктам, нейтралізації конфліктів та усунення негативних наслідків, які вони за собою несуть. На нашу думку, до програми підготовки фахівців такого типу необхідно ввести ґрунтовний курс міжкультурної комунікації з глибоким вивченням природи і сутності міжкультурних конфліктів та механізмів їх усунення засобами мовної комунікації. Якщо вдається до аналогій, то фахівці цього типу мають виконувати функції, схожі із функціями менеджера із кризових ситуацій. Їх діяльність має бути спрямованою на декілька напрямів роботи: виявлення зон можливих міжкультурних конфліктів на основі аналізу інформаційного простору, соціального контексту та конкретних ситуацій; створення моделей запобігання конфліктам; надання конкретних рекомендацій щодо нейтралізації конфліктів, які вже виникли; розроблення стратегій усунення після конфліктного синдрому. Нагадаємо, що всі окреслені напрями пов'язані із міжкультурними конфліктами. Особливу увагу аналізованому питанню слід приділити у зв'язку із підготовкою до Євро—2012.

Для розробки стратегії безпеки майбутніх широкомасштабних заходів в Україні з наго-

ди проведення Євро—2012 і підготовки персоналу правоохоронних органів необхідно розробити низку тренінгів загального типу і таких, що стосуються міжкультурної комунікації.

Література

1. Кулешов Р. В. Организационные и правовые основы деятельности полиции и жандармерии Австрии : Автореф. дисс. ... канд. юрид. наук : 12.00.14 / Р. В. Кулешов. — М., 2003. — 24 с. 2. Мовна комунікація в діяльності сил охорони правопорядку : Теоретичні засади галузевої комунікації : [монографія] / [за ред. докт. філол. н., проф. Л. М. Пелешейченко]. — Харків : АВВ МВС України, 2009. — 272 с. 3. Порядок організації роботи із забезпечення громадського порядку та безпеки під час проведення футбольних матчів : [Постанова КМУ] № 823 від 29.06.04. 4. Самбул В. А. Психологічний тренінг як метод підготовки персоналу правоохоронних органів до охорони громадського порядку під час проведення міжнародних масових заходів / В. А. Самбул // 36 наук. праць Нац. акад. Держ. прикордонної служби України ім. Б. Хмельницького. — 2009. — № 51. — С. 164—167. — (Сер. "Педагогічні та психологічні науки"). 5. Einsatzvorbereitungskonzept zur FIFA WM 2006. — München, 2005. — 185 p. 6. Vortrag Landespolizeipräsident Norbert Nedela Hessen FIFA Fußball-Weltmeisterschaft 2006 // Deutschland : Erfahrungen Innere Sicherheit. — Режим доступу : http://www.offiziere.ch/blog-dateien/chance_miliz_07.

В статті обосновується концепція речової комунікації в діяльності сил охорони правопорядку як фактора протидії агресії в інформаційному просторі. Автори аналізують досвід Німеччини та Австрії щодо забезпечення громадського порядку засобами речової комунікації, без звернення до силових методів, зокрема в період проведення футбольних матчів міжнародного масштабу.

Ключевые слова: агресія інформаційного простору, речова комунікація, охорона громадського порядку.

The concept of speech communication in law-enforcement bodies activity on maintenance of public order as a factor of the information space aggression counteraction is grounded. German and Austrian experience in maintenance of public order by the means of speech communication without use of force, in particular during international football matches, is analyzed.

Key words: information space aggression, speech communication, maintenance of public order.