

УДК 811.161.2'373,46

**СПЕЦКУРС “ТОЛЕРАНТНЕ СПІЛКУВАННЯ –
ОДИН ІЗ ЗАСОБІВ ЕФЕКТИВНОГО ВПЛИВУ
НА ОСОБИСТІТЬ” У НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ МВС**

Гимер Н.О., канд. філол. наук (Львів)

У статті окреслено необхідність створення у вищих навчальних закладах Міністерства внутрішніх справ педагогічних умов, що сприятимуть формуванню толерантної поведінки й толерантного ставлення до громадян України у майбутніх працівників органів внутрішніх справ.

Ключові слова: толерантне спілкування, педагогічні умови, правова комунікація, спецкурс, ефективний вплив.

Гимер Н.О. Спецкурс “Толерантное общение – один из способов эффективного влияния на личность” в учебных заведениях МВД. В статье рассмотрена необходимость создания в высших учебных заведениях Министерства внутренних дел педагогических условий, которые будут способствовать формированию толерантного поведения и толерантного отношения к гражданам Украины будущих работников органов внутренних дел.

Ключевые слова: толерантное общение, педагогические условия, правовая коммуникация, спецкурс, эффективное влияние.

Gymer N.O. Special Course “Tolerant Communication is One of the Means of Effective Influence on a Personality” at HEI of the Ministry of Internal Affairs. The necessity of forming pedagogical conditions at higher educational institutions of the Ministry of Internal Affairs has been examined in the article. Such conditions are supposed to assist the formation of tolerant behavior and tolerant treatment of future officials of the internal affairs bodies to the citizens of Ukraine.

Key words: tolerant communication, pedagogical conditions, legal communication, special course, effective influence.

Актуальність дослідження. Виховання толерантності в сучасному українському суспільстві великою мірою зумовлюється тим, що перед людством досі стоїть проблема нетерпимості та неповаги, що спричинена економічною нестабільністю, соціальною нерівністю, проявами ворожого націоналізму, активізацією злочинності,

тероризму, техногенними катастрофами та соціальними потрясіннями. У Декларації принципів толерантності, яка була схвалена Генеральною конференцією ЮНЕСКО на XXVIII сесії 16 листопада 1995 р., було започатковано всесвітній рух толерантності і підкреслено його важливість у сучасному світі, який характеризується глобалізацією економіки, зростаючою мобільністю, швидким розвитком комунікації, інтеграції та взаємозалежності, великомасштабними міграційними процесами і переміщенням населення, урбанізацією і трансформуванням соціальних моделей [3: 29]. Процеси глобалізації вивели проблему толерантності на одне з чільних місць у переліку актуальних для подальшого розвитку людства, цій проблемі належить пріоритет у розвитку ідей толерантності. Особливої актуальності набуває толерантність в умовах гуманізації освіти, яка неможлива без перегляду звичних для педагогічної практики форм і способів педагогічного впливу. Сьогодні все більшого поширення в студентському середовищі набувають недоброзичливість, озлобленість, агресивність. Причин цьому є багато. Взаємна нетерпимість через засоби масової інформації, соціальне оточення, сім'ю все частіше проникає й у ВНЗ.

Аналіз останніх досліджень. У кожній сфері людської діяльності основу взаємодії становить захищеність особи від загроз морального, психологічного і фізичного впливу. Право покликане гарантувати таку захищеність. Однак і досі фахівці не розробили фундаментальних засад управління комунікативними небезпеками, не визначили стратегії і тактики гармонізації рівноваги у достатньо складній ділянці професійної взаємодії. Суть комунікативної сфери вже має достатньо широке коло дослідників. Хоча поняття безпеки і перебуває у полі зору дослідників (В. Ліпкан, А. Лобода, М. Левицька, Д. Беззубов, В. Сущенко, Є. Кравець, О. Рубан, Г. Стишко, Ю. Нипорко, М. Шепелєв, Ю. Шемшученко, М. Цюрупа, В. Храмов та ін.), однак її безпеково-комунікативна складова поки що перебуває поза увагою вчених. Переважають, як правило, наукові досягнення представників зарубіжної науки (К. Ясперс, П. Рорті, М. ван Хоек, Ю. Хабермас, Н. Рулан, П. Рікер, Е. Шилз, Т. Парсонз, П. Бергер, А. Поляков, І. Честнов та ін.). Започатковано цю сферу досліджень і вітчизняними вченими: С. Максимов, С. Бобровник, Л. Удовика, М. Цимбалюк, Л. Озадовська, М. Препотенська, П. Рабінович та ін.

Мета статті – ознайомлення з новим навчальним спецкурсом “Толерантне спілкування – один із засобів ефективного впливу на особистість”, із його навчальною метою та завданнями, методикою викладання та особливостями подання матеріалу. Розгляд проблеми виховання толерантності у суспільстві веде до застереження від конфліктного вирішення багатьох питань на теренах України. У статті окреслено необхідність створення у вищих навчальних закладах Міністерства внутрішніх справ педагогічних умов, що сприятимуть формуванню толерантної поведінки й толерантного ставлення до громадян України у майбутніх працівників органів внутрішніх справ.

Викладення основного матеріалу. Терпимість або толерантність належать до загальнолюдських пріоритетів суспільного життя. Професійна діяльність репрезентує свою результативність через взаєморозуміння у правовому дискурсі. Суть раціональної згоди – в реалізації морально-етичних засад у процесі взаємодії.

У психолінгвальній картині світу концепт толерантність вербалізується під час правової комунікації у вигляді стратегій *позитивної* і *негативної* ввічливості (стратегій зближення чи віддалення).

Стратегія толерантності/ввічливості у правовому дискурсі спрямована на порозуміння, неконфліктне розв’язання суперечностей громадян, їхніх проблем. Толерантні підходи здебільшого раціональні у пошуках згоди. Вони є виправданим інструментом для уникнення порушень норм законодавства щодо захисту прав і свобод громадян, для встановлення істини, для створення атмосфери оптимізму (при бажанні встановити правду) і песимізму (як засобу протистояння агресії); для урівноваження позицій сторін, ступеня втручання у справу, для нівелювання демонстрації грубої сили і беззаконності; у поясненні загрози та запобіганні їй. У випадку упередженості у ставленні до комуніканта, комунікативного впливу з позицій сили або стримування (фізичного) агресивних дій чи наявності інших ознак неправомірності комунікації, порушення мовноетикетних засад найбільш виправданим є використання ефективної, однак непрактикованої форми розв’язання проблемних інтеракцій за допомогою стратегії зближення. Одним із різновидів таких консенсусно-регулювальних засобів впливу на психоемоційний стан комуніканта є вибачення [1: 35].

На етапі демократизації діяльності ОВС, дотримання громадянських, політичних, економічних, соціальних та особистих прав людини в контексті додержання міжнародних стандартів комунікативна практика ОВС повинна бути переорієнтована на реалізацію вимоги наказу МВС України № 155 від 22.02.2012 р. щодо досягнення дискурс-мети, визнання помилок у діях ОВС: у формі компенсації шкоди, завданої незаконними діями органів дізнання, досудового слідства, прокуратури і суду; у формі публічного вибачення [2: 65].

Спецкурс “Толерантне спілкування – один із засобів ефективного впливу на особистість” інтегрує в собі знання таких дисциплін як риторика, неориторика, соціальна психологія, психологія міжособистісного спілкування, психологія особистості, культура ділового мовлення, когнітивна лінгвістика, філософія, етика, естетика.

Мета спецкурсу:

- ознайомити із теоретичними засадами і принципами толерантного спілкування;
- сформувати навички ведення конструктивного діалогу;
- логічний вибір стратегії і тактики толерантного ділового спілкування, ефективних способів і методів ефективного впливу на особистість за допомогою слова.

Предмет спецкурсу – засади і принципи толерантного спілкування. Принципи толерантності закладаються у свідомості із раннього дитинства, розвиваються під час виховання у родині, цю рису характеру можна виховати, адже це не вроджена, а набута якість людського характеру.

Спілкування є одним із найнеобхідніших, найважливіших, однак найпроблемніших аспектів нашого духовного життя. Через спілкування людина знаходить собі друзів та ворогів, будує кар’єру, реалізує свої творчі потенції, зрештою, самоутверджується і знаходить себе.

Методика викладання спецкурсу ґрунтується на таких методичних принципах:

- 1. Принцип опори на літературне мовлення.** Оскільки головною метою спецкурсу є практичне оволодіння мистецтвом спілкування, ведення бесід, дискусій, вирішення конфліктних ситуацій, то як матеріал для навчання використовують різні мовленнєві формули українського мовленнєвого етикету у діалогічній формі. Такий

матеріал містить багато актуальних для розвитку усного мовлення тем і сприяє успішному досягненню мети навчання.

2. **Принцип усної основи навчання й усного випередження.** Усне мовлення є основою даного спецкурсу. Курсантів тренують розуміти мовлення у конфліктних ситуаціях, а також виражати свою думку з приводу почутого в усній чи письмовій формі.
3. **Принцип ситуативності.** Навчальний матеріал вводиться у вигляді діалогів, що відображають ситуації повсякденного життя. Перевагами цього методу є продуманий відбір ситуацій спілкування і живого емоційного характеру діалогів, що збільшує інтерес до занять і мотивацію навчання.
4. **Принцип функціональності.** Використання цього принципу передбачає практичне вивчення граматики. Зміст мовлення диктує вибір засобів його вираження. Матеріал пропонують у вигляді моделей і мовленнєвих зразків, властивих різним ситуаціям спілкування, які й визначають послідовність засвоєння матеріалу.
5. **Принцип глобальності.** Введення і сприйняття мовного матеріалу здійснюється на слух у вигляді цілісних структур, тому цей метод має ще іншу назву – структурно-глобальний.
6. **Принцип зорово-слухового синтезу.** На практичних заняттях передбачається використання слухової (аудіозаписи) і зорової наочності у вигляді кадрів фільму (відеофільму). Зображення і звук подають одночасно, що забезпечує зорово-слуховий синтез. Таким чином, значення нового матеріалу розкривають через зображення, а звук сприяє кращому розумінню ситуації, що реалізується візуально [3: 66].

Викладення матеріалу на семінарських чи лекційних заняттях передбачає такі ключові послідовні етапи:

1. **Подання.** Мета цього етапу – введення нового матеріалу й засвоєння його з опорою на зорово-слухові образи. Викладач організовує покадровий перегляд фільму.
2. **Пояснення.** Мета етапу – повне засвоєння змісту відеофільму в результаті покадрового опрацювання. Викладач демонструє фільм і одночасно коментує кожний кадр, пояснює мовленнєві конфліктні ситуації. Потім ставить питання з приводу переглянутого і з'ясовує рівень розуміння матеріалу. Якщо потрібно, то повторно пояснює матеріал.

- 3. Закріплення.** На цьому етапі забезпечується формування навичок ведення конструктивного діалогу, логічного вибору стратегії і тактики толерантного ділового спілкування, ефективних способів і методів впливу на особистість за допомогою слова.
- 4. Розвиток.** На цьому етапі досягається формування мовленнєвих умінь вести толерантне спілкування. З цією метою курсантам пропонують творчі завдання, що забезпечують відтворення отриманої інформації.

Службова діяльність співробітників органів внутрішніх справ немислима без комунікативної діяльності. Спілкування виконує роль регулятора взаємин між співробітниками і громадянами. На важливість цього процесу постійно звертається увага в різних нормативних документах. У них сказано, що повсякденна діяльність міліції протікає на очах у населення, й авторитет міліції багато в чому залежить від поведінки її співробітників при спілкуванні з людьми. Дуже важливо, щоб кожен працівник міліції був увічливий і тактовний при поводженні з громадянами, чуйно ставився до їхніх прохань і заяв, справедливо оцінював їх поведінку.

Крім цього необхідно враховувати, що комунікативна діяльність співробітників органів внутрішніх справ має низку психологічних особливостей, які, з одного боку, роблять її досить специфічною, з іншого – можуть її ускладнювати. Адже однією з найважливіших психологічних особливостей спілкування в органах внутрішніх справ є його професійна спрямованість, пов'язана з необхідністю встановлення осіб, які вчинили злочини, свідків, потерпілих і т.д., тобто існує певна заданість параметрів спілкування [1: 35]. З боку співробітників міліції – це встановлення істини, а з боку злочинців – приховування обставин злочину, прагнення уникнути відповідальності, дати помилкову інформацію.

Істотні труднощі у спілкуванні виникають через те, що працівник ОВС змушений вступати в спілкування, незважаючи на своє ставлення до співрозмовника, найчастіше негативне, незважаючи на свій емоційний стан, бажання спілкуватися.

Фахівці в галузі спілкування вважають, що однією з найбільш важливих якостей, що дозволяє підвищити ефективність процесу спілкування, є вміння вислуховувати інших людей. Коли ви уважно слухаєте свого співрозмовника, ви таким чином демонструєте свою

зацікавленість у тому, що він говорить, проявляє пошану до нього. І це неминуче буде позначатися на полегшенні встановлення психологічного контакту. Людина, звертаючись до співробітника органів внутрішніх справ, чекає, що її уважно вислухають, усе з'ясують і допоможуть у вирішенні проблеми. Вміння вислуховувати людину дозволяє співробітнику зняти психологічну напругу, що, як правило, неминуча на початковій фазі спілкування [5: 81–87].

Для співробітника міліції важливо не тільки правильно і вміло спілкуватися з людьми, а й уміти здійснювати психологічний вплив на них: схилити їх до своєї точки зору, переконувати, стимулювати позитивні прояви в їхній поведінці. Завжди необхідно пам'ятати, що співробітник вступає в спілкування не тому, що його просто цікавить ця людина, а для того, щоб змінити її позицію, її ставлення. І саме психологічний вплив у процесі спілкування з нею дозволяє цього досягти.

При спілкуванні з громадянами необхідно навчитися долати різні психологічні бар'єри у спілкуванні, які можуть виникати через нерозуміння, неприязнь, небажання спілкуватися з працівником міліції, а це неминуче призводить до загострення взаємин, конфліктів [4: 123]. У зв'язку з цим дуже важливо, щоб співробітник не тільки навчився правильно розбиратися в природі цих бар'єрів у спілкуванні, але й навчився їх обходити, а коли треба – “розбивати, руйнувати” стіни непорозумінь.

Висновки. Отже, мета спецкурсу “Толерантне спілкування – один із засобів ефективного впливу на особистість” полягає в ознайомленні слухачів із концептуальними положеннями толерантного спілкування, правовими засадами, формами, видами та рівнями спілкування, стратегією і тактикою спілкування, способами уникнення бар'єрів і труднощів у спілкуванні; в опануванні навичками використання вербальних та невербальних прийомів впливу на аудиторію, стратегії ведення наукових дискусій, судових дебатів.

Основними функціями спецкурсу виступають конструктивна (формулювання думок), комунікативна (функція передачі інформації та організації взаємодії), емотивна (вираз ставлення людини до того, про що вона говорить), впливу на інших під час спілкування, переконання аудиторії та моделювання спілкування. Щоб виконати ці функції, курсант має знати, що саме його співбесідники (або широка

аудиторія) хочуть почути, з чим вони неодмінно не погодяться; які слова найкращим чином можуть подіяти на слухачів; які конкретні засоби використовуються для найкращого впливу.

Толерантність – це повага, сприйняття та розуміння різноманіття культур нашого світу, форм самовираження людської особистості. Формуванню толерантності сприяють знання, відкритість, спілкування та свобода думки, совісті й переконань. Також толерантність – це перехід від війни до культури миру. Для працівників правоохоронних органів це, передусім, активна позиція, що формується на основі визнання універсальних прав та основних свобод людини. Для держави толерантність – це яскравий показник ступеня її демократичності, що забезпечує формування цілісності суспільства та правового поля, у якому співіснують громадяни України.

Комунікативна практика підтверджує ефективність запровадження спецкурсу “Толерантне спілкування – один із засобів ефективного впливу на особистість” як методологічного прийому щодо виховання відповідальності за кожний правовий дискурс і спонукає знайти адекватні форми застосування його у якості навчального заходу.

ЛІТЕРАТУРА

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 міжнар. наук.-практ. конф. – 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. Основи комунікативної лінгвістики: підручник / Ф.С. Бацевич. – К. : Видавничий центр “Академія”, 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.