

***СИТЬКО** Олена Миколаївна,
кандидат філологічних наук, доцент,
Одеський державний університет
внутрішніх справ*

СПЕЦИФІКА ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ МОВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПРАВООХОРОНЦІВ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОЇ АГРЕСІЇ

Надзвичайно складна суспільно-політична ситуація, пов'язана з повномасштабним вторгненням держави-агресора, спричинила емоційну виснаженість населення, багато людей мають проблеми зі стресом та перебувають у депресії. Оскільки діяльність поліції здійснюється в тісній співпраці та взаємодії з населенням на засадах партнерства і спрямована на задоволення потреб громадян, то за умов воєнного стану значно підвищуються вимоги до індивідуально-особистісних якостей правоохоронців, до рівня їхньої психологічної готовності до ефективної діяльності в умовах інформаційної агресії.

Громадяни хочуть бачити сучасного поліцейського як

компетентного у правових питаннях фахівця, який точно і чітко викладає свої думки (як письмово, так і усно), грамотно формулює запитання, володіє принаймні однією іноземною мовою. Особливо це важливо на тлі зростання публічності силових структур, що підвищує потребу в ефективній комунікації із громадськістю. Тому успіх діяльності поліцейських багато в чому залежить від того, наскільки добре вони володіють комунікативною компетентністю.

Говорячи про комунікативну компетентність, мається на увазі необхідне в сучасному світі вміння вибудовувати продуктивну комунікативну взаємодію в соціумі, яка передбачає збір, аналіз та систематизацію інформації. Для цього використовуються вербальні і невербальні способи спілкування. Ефективна комунікація передбачає здатність людей розуміти одне одного у професійному спілкуванні, а також у міжособистісній взаємодії. Якщо комунікативна компетентність є однією з найважливіших професійно значимих характеристик, то розвиток цієї компетентності стає першочерговим завданням при здобутті освіти.

Опанування комунікативними вміннями дає можливість поліцейському успішно справлятися зі службовими завданнями, грамотно вибудувати відносини з громадянами та колегами, а також формувати позитивне ставлення громадян до правоохоронної системи країни. Сучасні правоохоронці мають бути мобільними і самостійними у прийнятті рішень, уміти швидко орієнтуватись у складних обставинах, бути здатними до прийняття рішень у нестандартних і критичних ситуаціях невизначеності, бути взірцем життєстійкості.

Щоденна практика переконливо доводить, що сьогодні суспільство особливо гостро потребує фахівців із високим рівнем культури спілкування. Ефективна мовна комунікація стає критично важливою для професійної діяльності поліцейських, оскільки вона дозволяє дієво взаємодіяти з громадянами, підтримувати довіру до правоохоронної системи України, здійснювати протидію дезінформації, фейковим новинам та інформаційним атакам, для запобігання психологічному тиску й маніпуляціям. Тому правоохоронці повинні дотримуватися певних принципів, щоб протидіяти цьому:

- висловлюватися чітко, зрозуміло та лаконічно;
- під час ведення розмови з громадянами зважати на психологічний стан співрозмовника, тобто вміти визначити його психологічні особливості;
- дотримуватися норм офіційно-ділового стилю під час спілкування;
- потрібно зберігати нейтральний, проте впевнений тон;
- уникати термінів, які можуть бути незрозумілими опоненту;
- здійснювати контроль невербальних засобів спілкування (жести, міміка, поза тощо);
- урахувати різні вікові категорії громадян для вибору різних підходів до побудови ефективного спілкування (діти до 7-ми років, підлітки, пенсіонери і т. ін.);
- використовувати техніки слухання, щоб уміти почути співрозмовника та встановити контакт.

Щоб забезпечити ефективну протидію інформаційній агресії та сформуванню ефективну комунікацію правоохоронцям

необхідно дотримуватися певних стратегій у спілкуванні. Існує багато методик, які реалізуються на рівні стандартних мовних практик і моделей поведінки. Наприклад, для нейтралізації агресивної поведінки опонента в конфлікті достатньо постаратися перевести діалог на щось інше, висловити судження, непричетне до предмета суперечки, «випадково» вчинити будь-яку дію, яка не стосується конфлікту. Агресія не досягне мети, а конфлікт можна нейтралізувати і перевести в конструктивний діалог.

Важливу роль у визначенні позиції громадян – позитивної чи негативної – щодо правоохоронних органів відіграють медіа. Необхідно співпрацювати із медіа для регулярного надання інформації, що надає змогу зафіксувати виконання службових завдань та щоденну діяльність правоохоронців. Часто медіа цікавлять сенсаційні події, а не рутинні справи, які іноді залишаються поза увагою. А оскільки журналісти часто полюють за негативною інформацією, то існує небезпека, що за допомогою самих тільки сенсаційно-негативних повідомлень медіа змодельюють такий образ українського правоохоронця,

який не відповідатиме образу захисника і сформує негативне враження про силові структури України загалом. Тому варто налагоджувати міжособистісні взаємини із журналістами, правоохоронцям доцільно застосовувати стратегію зацікавлення у своїй роботі – надавати яскраві деталі й цікаві факти під час коментарів подій, наводити конкретні приклади зі своєї службової діяльності, пов'язувати описувані події з перспективами суспільного розвитку та ситуації в країні загалом, виявляти проблеми, які спільні для всіх українців та водночас стимулювати суспільство до колективного пошуку рішень. Подана таким чином інформація не тільки сприятиме зацікавленню медіа в її оприлюдненні, а й допомагатиме формувати позитивний образ правоохоронців як своїх, з такими ж проблемами і прагненнями, як в усіх громадян України [2, с. 133–136].

Зважаючи на складність сучасних інформаційних викликів, правоохоронці повинні проходити регулярне навчання з комунікаційних навичок. Керівникам варто застосовувати тренінги з медіаграмотності: опановувати вміння аналізувати,

відпрацьовувати сценарії, як працювати з агресивно налаштованими громадянами та навчати підлеглих, як уникнути емоційного вигорання під тиском зовнішніх факторів. Потрібно проводити модернізацію сучасних цифрових засобів, які необхідні для роботи. Ефективна мовна комунікація є ключовим інструментом для протидії інформаційній агресії та забезпечення правопорядку. Сучасним рішенням буде впровадження чатботів для комунікації з населенням та вирішення проблемних питань у цифровому порядку. Правоохоронці повинні бути готові до нових інформаційних викликів та вдосконалювати свої комунікативні навички, щоб зміцнювати довіру громадян.

Таким чином, ефективна та дієва мовна комунікація правоохоронців в умовах інформаційної агресії під час повномасштабного вторгнення є надзвичайно важливим елементом гарантування безпеки суспільства, правового порядку та довіри населення. У сучасному інформаційному просторі, де активно використовуються методи маніпуляції, дезінформації та фейкових вкидів, правоохоронці мають не лише

реагувати на такі виклики, а й активно протидіяти їм. Чіткість, достовірність та лаконічність передачі інформації, використання певних психологічних прийомів та технік під час співпраці із медіа та контактів із населенням є значущими складовими ефективної мовної комунікації. Особливу увагу варто звернути на кризову комунікацію, що дозволяє швидко реагувати на суспільні виклики та мінімізувати прояви панічних настроїв серед населення в умовах інформаційної агресії. Саме тому для ефективної роботи правоохоронних органів потрібно на постійній основі вдосконалювати навички медіаграмотності правоохоронців, розвивати критичне мислення та комунікативну компетентність, проводити тренінги з інформаційної безпеки та психологічної стійкості фахівців, що сприятиме постійному самовдосконаленню та підвищенню професійного рівня працівників правоохоронних структур.

Важливий напрям реалізації комунікативної компетентності поліцейських пов'язаний із взаємодією в рамках колективу та проявом навичок безконфліктного спілкування. Очевидно, що повністю виключити конфлікти з комунікації

неможливо, проте частину з них можна або нейтралізувати або запобігти їм. Конфлікт може розглядатися як можливість знайти правильне рішення, компроміс, вихід із ситуації, водночас конфлікт може мати деструктивний характер. Тому важливо вміти керувати конфліктами, мінімізувати їхню негативну дію.

Таким чином, можна дійти висновку, що сучасний поліцейський – це грамотний, висококласний фахівець, який володіє нормами та культурою мови (бажано мов), а комунікативна компетентність поліцейських є ключовим елементом їхньої професійної компетентності та ефективності службової діяльності в умовах інформаційної агресії. Ефективна мовна комунікація дозволяє правоохоронцям адекватно сприймати службові завдання та вимоги, результативно координувати свою роботу з іншими службами та гарантувати публічну безпеку та порядок. Формування вищезгаданих навичок – важливий аспект професійної підготовки поліцейських, який має здійснюватися не лише під час навчання в закладах освіти Міністерства внутрішніх справ, а й у рамках службової підготовки.

Список використаних джерел:

1. Медведенко С.В., Ситько О.М. Проблеми формування міжкультурної комунікативної компетентності майбутніх юристів. *Південноукраїнський правничий часопис*. 2023. № 1. С. 242–247.
2. Посмітна В. Комунікативні способи протидії силових структур викликам інформаційної війни. *Теорія та історія соціальних комунікацій*. 2020. Т. 31. С. 133–136.