

УДК 41:378:351.745.5

Прохоренко-Дученко Оксана Феодосіївна –
кандидат філологічних наук, доцент кафедри
юридичного документознавства Національної
академії внутрішніх справ

ФОРМУВАННЯ МОВНО-КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ОВС: ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ

Розглянуто професійну мовно-комунікативну компетентність правоохоронця як інтегроване особистісне утворення – сукупність знань, умінь, навичок, особистісних якостей, що дають змогу фахівцю ефективно користуватися мовою в професійній діяльності. Надано практичні поради щодо роботи над диханням, правильною вимовою, дикцією, гучністю голосу, темпом і тембром мовлення як складовими мовно-комунікативної компетентності працівників ОВС.

Ключові слова: мовно-комунікативна компетентність; вимова; дикція; темп і тембр мовлення.

Рассмотрена профессиональная языковая коммуникативная компетентность милиционера как интегрированное личностное образование – совокупность знаний, умений, навыков, личностных качеств, которые позволяют специалисту эффективно пользоваться языком в профессиональной деятельности. Предложены практические советы по работе над дыханием, правильным произношением, дикцией, громкостью, темпом и тембром речи как составляющими коммуникативной компетентности сотрудников ОВД.

Ключевые слова: языковая коммуникативная компетентность; произношение; дикция; темп и тембр речи.

Розбудова України як правової, демократичної держави потребує модернізації діяльності правоохоронних органів відповідно до вимог європейських і світових стандартів у контексті зміни пріоритетів діяльності міліції як сервісної служби з державно зорієнтованих на суспільно зорієнтовані з урахуванням нових підходів до взаємин із населенням і вимагає формування свідомої національно-мовної особистості.

Мовна культура є потрібною для будь-якого фахівця. Особливо це стосується працівників правоохоронних інституцій, професійній діяльності яких властиві контактність, відкритість, комунікативна

спрямованість. Високий рівень мовної культури є показником професійної компетентності працівників правоохоронних органів. Вимоги держави щодо забезпечення якості офіційно-ділового спілкування в різних сферах життєдіяльності зумовлюють необхідність пошуків ефективних шляхів організації навчання у вищих навчальних закладах МВС України, що були б максимально спрямовані на забезпечення практично орієнтованої мовної підготовки майбутніх правоохоронців.

Мовна підготовка майбутніх правоохоронців усвідомлюється як організований неперервний і цілеспрямований процес формування професійної мовно-комунікативної компетентності фахівця, що є невід'ємною складовою його професійної компетентності та реалізується під час професійної міжособистісної взаємодії.

Теоретико-методологічні засади професійної підготовки фахівців ОВС висвітлено в працях М. Ануфрієва, О. Бандурки, В. Барка, В. Дяченка, О. Столяренка, О. Федоренко, Г. Яворської та ін.

Проблемам мовної освіти присвячено наукові дослідження вітчизняних учених, серед яких: Д. Алинкіна, Н. Бабич, О. Біляєв, С. Вдович, Н. Гавриш, О. Горошкіна, Ю. Гапон, Р. Гришкова, С. Караман, І. Лопушинський, Л. Мацько, В. Мельничайко, В. Пасинок, М. Пентилюк, К. Плиско, Т. Симоненко та ін.

Питання мовної підготовки майбутніх фахівців немовних спеціальностей у ВНЗ розробляли Л. Богатикова, Є. Векшин, І. Герасимов, О. Григоренко, Р. Гришкова, Т. Гриценко, Т. Камасва, Т. Кучма, Л. Котлярова, Т. Лесохіна, Ю. Маслова, А. Мирзоян, О. Мирошникова, М. Озерова, О. Олійник, Т. Салтикова, А. Токарська, Л. Шилак та ін.

Різні аспекти організації мовної освіти у вищих навчальних закладах МВС України розглядали В. Вертегел, Л. Гріднева, Т. Гороховська, Г. Онуфрієнко, О. Зеленська та ін. Методичні засади підготовки майбутніх правоохоронців до професійної комунікативної діяльності представлено в напрацюваннях В. Барковського, Н. Берестецької, М. Ісаєнко та ін.

Окремі аспекти формування комунікативної компетентності, зокрема працівників правоохоронних органів, досліджували Н. Артикуца, Б. Олешко, Ю. Прадід, А. Токарська, Л. Чулінда та ін.

Результати аналізу наукової літератури, вивчення реального стану мовної підготовки чинних працівників правоохоронних органів і курсантів вищих навчальних закладів системи МВС України свідчать про недостатній рівень сформованості в них мовно-комунікативної компетентності. Актуальність, соціальна та практична значущість проблеми дослідження, її недостатня практична розробленість зумовили вибір теми дослідження.

Зважаючи на виявлене в процесі термінологічного аналізу розмаїття способів комунікації, коректніше вважати результатом мовної підготовки не комунікативну, а професійну мовно-комунікативну компетентність особистості, яку можна визначити як сукупність знань про спілкування в різноманітних умовах із різними комунікантами, уміння мовця визначити ефективну мовленнєву поведінку. Важливою є здатність до невербальної інтеракції, що сприяє ефективності процесу соціальної взаємодії, зокрема професійної, виробленню вміння володіти комунікативними стратегіями тощо. Однією з особливостей професійної діяльності правоохоронців є постійний контакт із різними категоріями населення, колегами, що зумовлює вимоги до їх особистісних якостей, необхідних для творчої реалізації широкого спектра професійних завдань, зокрема професійно-комунікативних. Відповідно, їм повинні бути притаманні соціально-психологічна готовність до взаємодії, конструктивна поведінка в конфліктних ситуаціях, володіння мовою, голосом, тілом тощо.

Професійну мовно-комунікативну компетентність правоохоронця ми розглядаємо як інтегроване особистісне утворення – сукупність знань, умінь, навичок, особистісних якостей, що дають змогу фахівцю ефективно користуватися мовою в професійній діяльності.

Усне мовлення своїми можливостями – як засіб вияву людського «я», найрізноманітніших відтінків почуття, переживань, гнучкості думки, як спосіб оцінки всього, що стосується людини, засіб контактування з іншими, впливу на них – зовсім не дорівнює писемній формі. Афористичним став вислів Б. Шоу: «Існує 50 способів сказати «Так», 150 способів сказати «Ні», і є тільки один спосіб написати це». Згадаємо такий факт: Христос своє вчення, яке не лише поширювалось усім світом, а й, на думку багатьох авторитетів, стало однією з головних підвалин європейської культури, проповідував через живе слово. Тільки після його смерті й воскресіння апостоли описали діяння свого Вчителя, розвинувши чимало його думок.

Науку про силу усного мовлення заснували античні філософи. Як свідчать письмові джерела, Перікл (V ст. до н.е.) завдяки силі слова спромігся очолювати державу протягом 40 років. В історії відомо такий випадок. Якось одного гладіатора запитали: «Хто сильніший – ти чи Перікл?», на що той відповів: «Якщо я навіть покладу Перікла на обидві лопатки, то й тоді він доведе, що зазнав поразки я, і народ повірить йому». Кожний керівник, політичний діяч, будь-яка особа, яка працює з людьми, надто ж, коли йдеться про запобігання масовим порушенням громадського порядку, повинна бути обізнана із засадами «мистецтва говорити», способами переконання й ефективними формами впливу на аудиторію з урахуванням її особливостей.

Усне мовлення є підґрунтям спілкування, воно спрямоване на певний склад слухачів, і має відповідати ситуації. Труднощі в спілкуванні збільшуються прямо пропорційно до кількості тих, хто спілкується. А там, де одна зі сторін є невизначеною множиною, ці труднощі сягають максимуму. Так, наприклад, зазначимо такі особливості усного мовлення в ситуаціях, спрямованих на запобігання масовим порушенням громадського порядку:

діє закон зниження рівня інтелекту аудиторії зі збільшенням її чисельності: чим більше людей слухає промовця, тим нижчим є середній рівень інтелекту аудиторії («ефект натовпу») [1, с. 98];

звукове мовлення сприймається на слух як цілісний відрізок мовленнєвого потоку, якому властива власна гра темпоритмів, темброві забарвлення, модуляції голосу;

надзвичайно важливе значення має інтонація;

усне мовлення впливає на слухачів не тільки змістом, а й усією манерою виступу;

в усному мовленні використовують готові формули;

характерною є непередбаченість, спонтанність, людина зазвичай думає не про те, як вона говорить, а про зміст сказаного, а отже, гнучкість думки збільшується;

використання великої кількості слів, що повторюються, нерідко є зайвими.

Варто зазначити, що не кожний написаний текст добре сприймається, коли його озвучують, і, навпаки, є чимало прикладів, коли навіть блискучі усні виступи в надрукованому вигляді втрачають свою «неперевершеність».

Живе мовлення супроводжує «мова тіла» – жести, міміка, погляди, поза, хода тощо. Багато в чому люди зобов'язані своїми успіхами саме голосу. Згадайте незабутній голос Левітана, який додавав силу й надихав мільйони людей під час Великої Вітчизняної війни, Уїнстона Черчілля, спортивного коментатора м. Озерова. Чому ми довіряємо окремим телекоментаторам і слухаємо новини тільки в їх виконанні? Частково це відбувається завдяки спокійному низькому голосу мовця, позбавленому нот, що дратують, відволікають увагу.

Голос того, хто говорить, важливий так само, як і зовнішність, манери, текст виступу. Це той інструмент, за допомогою якого доноситься повідомлення до аудиторії. Взаєморозуміння між нами й аудиторією залежить від наших голосових і мовних даних. Голос може переконати людей стати на ваш бік, запевнити їх у чомусь, завоювати їх довіру. Голос – це могутній інструмент, яким ви можете підбурити людей, приспати їх пильність, повести за собою або відштовхнути.

Неприємний голос того, хто звертається до численної аудиторії, може стати ахіллесовою п'ятою стратегії виходу із ситуації, що склалась, адже включається «ефект натовпу», який полягає в тому, що в натовпі людина гірше мислить логічно; домінує права півкуля головного мозку, яка «відповідає» за емоції. Тому в натовпі посилюються емоційні реакції й послаблюється інтелектуальна діяльність. З огляду на це, необхідно вдосконалювати свій голос.

Не має значення, який голос у людини від народження. Завдяки практиці ви зможете виробити такий голос, який відповідав би вашій фаховій майстерності та індивідуальності. Якщо ж співробітника ОВС часто просять повторити щойно сказане, якщо слухачам треба пояснювати, що перед ними керівник (представник іншої високої посади), бо з розмови цього не можна зрозуміти; якщо присутній страх перед публічним виступом; якщо наявний акцент; якщо вимовлений звук «п» у мікрофоні звучить глухо, неприємно, штучно; якщо мовлення монотонне й аудиторія швидко втрачає інтерес; якщо контроль над голосом під кінець довгого речення втрачається; якщо часто повторюються слова або вислови, наприклад «ну», «гм», «так», «знаєте що»; якщо не подобається власний голос, то необхідно працювати над удосконаленням вимови, вільним керуванням своїм голосом.

У процесі мовлення бере участь усе тіло, від голови до п'ят, виступаючи в ролі музичного інструмента, що породжує голос.

Почнемо з голови. Процес народження голосу контролюється мозком, який регулює діяльність усіх елементів мовного апарату, тому він повинен постійно забезпечуватися киснем. Саме **подих** подає в кров кисень, що живить мозок і розслаблює м'язи тіла. Тому для кращого наповнення легень повітрям слід розправляти грудну клітину. Наповнюються легені знизу догори: вдих робиться таким чином, щоб наповнювався живіт (аж доки живіт не напне ремінь (пояс), якщо він є). Після цього наповнюється грудна клітина під ребрами, потім до пахв. Продовжувати вдихати повітря треба доти, доки не відчуєте, що наповнились ним до самих ключиць, далі заповнить гортань і ніс. Якщо уявити грудну клітину у вигляді балона, бочки чи волинок, надутих вщерт, це буде легше зробити. Легені, наповнені повітрям, готові до ефективного використання. Тепер треба повільніше, ніж вдихали, видихнути все повітря, і так продовжувати протягом двох хвилин. Людина стає спокійною, вона все контролює, і відчуває себе добре. Кисень у крові знімає напругу тіла і водночас підтримує в стані готовності. Побуває думка, що співаки живуть довше, оскільки постійно тренуються легені й серце. Упевненість спортсменів ґрунтується на гарній практиці подиху, великому об'ємі легень і сильному серцевому м'язі.

Перш ніж вимовити слово, варто зробити глибокий вдих. Якщо відчувається, що подиху не вистачає, необхідно зробити паузу в кінці фрази для наступного вдиху. Під час використання сучасних чутливих мікрофонів неглибокі вдихи в паузах стають чутними (можна почути прослухавши магнітофонний запис). Чутне дихання – неглибоке, яке займає тільки верхівки легень і рот. Отже, для того, щоб подих був нечутним, поглибте його, перемістіть униз, у живіт, дихайте діафрагмою. Одяг біля горла та на талії має бути зручним і вільним. Тоді дихати буде легко й безперешкодно.

Для нормальної розмови цілком достатньо неглибокого подиху, що заповнює тільки верхню частину легень. Але якщо той, хто говорить, стоїть на трибуні, тоді потрібно добре наповнювати легені повітрям, дихати діафрагмою та контролювати свій подих. Якщо людина дихає правильно, вона зберігає і рівновагу тіла, і спокій.

Усе мовлення ґрунтується на **диханні**, яке має бути достатньо глибоким і водночас інтенсивним. Якщо є потреба впливати на людей власне звучанням голосу, «спирайте» дихання на діафрагму, як це роблять оперні співаки. Не слід хапати повітря занадто часто, хоча існує мало речень, які можна сказати, не набравши кілька разів повітря. Слід контролювати дихання, керувати ним – це єдиний фізіологічний процес, що легко контролюється завдяки розуму.

Органи дихання, мов міхи в організмі, накачують повітря. Воно змушує голосові зв'язки вібрувати в горлі. Гортань, ротова й носова порожнини утворюють резонатори. Губи, язик, нижня щелепа й м'яке піднебіння артикують звуки.

Правильна **артикуляція** й вимова, чітка дикція – обов'язкова вимога, що стоїть перед працівниками ОВС, керівником, суспільним діячем під час запобігання масовим порушенням громадського порядку. Слід чітко й правильно вимовляти кожен звук, літеру та склад, боротися з шепелявістю, гаркавістю, недбалою вимовою. Адже можуть бути так звані «сліпіві губи», коли людина не дбає про чіткість своєї артикуляції в повсякденному житті. Трапляються приклади, коли деякі звуки «ковтаються», а окремі слова просто не правильно вимовляються тільки тому, що більшість людей навколо теж вимовляють їх неправильно. Проблеми з вимовою та артикуляцією ускладнюють розуміння слухачами головної думки. Під час звичайної розмови підлеглим буде не так складно зрозуміти те, що сказав керівник. Але якщо доведеться переборювати шум у приміщенні, покашлювання, тріск апаратури, дефекти мікрофонів, артикуляція має бути чіткою. Слід уникати манірної артикуляції, позаяк звуки стають помпезними, холодними й нудними. Надто правильна вимова дратує і її слід уникати в означених ситуаціях. Не слід ризикувати, вживаючи

незнайомі слова, адже ви можете вимовляти їх неправильно, відштовхуючи від себе слухачів.

Щоб удосконалити артикуляцію, можна попрацювати зі словником. Відшукайте декілька нових довгих складних слів і вимовляйте їх, таким чином уводячи до повсякденного вжитку. Далі вимовте почергово слова, що починаються з усіх літер алфавіту. Якщо ви шепелявите, перейдіть на «С» і прочитайте всю сторінку. Читайте перед магнітофоном і записуйте звуки, що необхідно вдосконалювати. Читайте вголос, станьте промовцем. Тренуйте слух, навчіться оцінювати свою вимову. Якщо дикція не дуже чітка, на допомогу можуть прийти скоромовки, що надають можливість сформувати досконалу вимову для будь-яких звуків.

Ораторові, який виступає перед великою аудиторією, потрібно пам'ятати, що чим більша аудиторія, тим повільніше поширюються звукові хвилі: для того, щоб вони не змішувалися і не заглушали одна одну, мовець має дати їм час для поширення. Тому у великих аудиторіях слід говорити повільніше, ніж у маленьких. **Гучність** голосу можна певною мірою прогнозувати: у написаній промові (щодо необхідності запису промови Д. Карнегі зазначав: «Записуючи, я відшліфовую як власне думку, так і її словесну форму ... значно легше аналізувати факти після їх попереднього запису: добре сформульована проблема – наполовину розв'язана проблема» [2, с. 125]) є можливість заздалегідь позначити належні місця відповідними символами: f1, f2, f3, f4 (від італійського музичного терміна «forte»). Гучність звуку вимірюється децибелами. Вона безпосередньо пов'язана з об'ємом повітря в легенях. Ретельно контролюючи силу й насиченість звуку, можна регулювати гучність свого голосу. За наявності мікрофонів немає необхідності говорити голосно, оскільки індикатор гучності може просто «зашкалити».

Правильне сприйняття мови іншими залежить і від **темпу** її виголошення (тобто швидкості, з якою вимовляються звуки, склади чи слова за одиницю часу). Людину, яка обрала неправильний темп, перестають слухати. Якщо вона говорить надто швидко, то комуніканти втрачають сутність розмови, якщо ж занадто повільно – комунікант випереджає в сприйнятті інформації, і ефект той самий: інтерес до слів утрачається. Найоптимальніший для сприйняття темп – від 120 до 150 слів на хвилину [3, с. 104]. Необхідно зазначити, що найважливіші місця слід виголошувати повільнішим темпом, а другорядну інформацію подавати в більш швидкому темпі (наприклад, вставні речення, дієприслівникові звороти тощо). У тексті для зручності можна зробити позначки щодо темпу проголошення окремих частин промови.

Необхідно знати **діапазон** свого голосу. Перехід від низького тону до високого й навпаки дає змогу привернути увагу до певних місць повідомлення. Дехто хоче говорити «не своїм голосом», наприклад, більш басистим, ніж є насправді. Виходить досить штучно, і не сприяє довірі до того, хто промовляє. Висота голосу дається природою, її треба використовувати такою, якою вона є. Діапазон голосу в людини зазвичай становить півтори – дві октави, але людина говорить на трьох – чотирьох нотах. Проте цей діапазон можна за бажанням дещо розширити. Це варто робити поступово, під наглядом фахівця, бо інакше можна зірвати голос. Якщо людина відчуває напругу, то висота голосу підвищується, якщо сердита – голос стає різким і пронизливим, якщо втомлена – голос стає хрипким, якщо засмучена – і діапазон, і висота голосу понижуються. Високий голос, як правило, неприємний для слуху, він важко піддається запису, низькі голоси, навпаки, є приємними та менше викривляються підсилювальними приладами.

Варто також замислитися над **тембром** вашого голосу. Є голоси «оксамитові», сильні й м'які, багаті на відтінки. Є голоси з «металевим» звучанням, владні, рішучі. Тембр індивідуальний, як візерунок шкіри на пальцях. Саме тембр дає змогу на слух ідентифікувати різні голоси. Варто вивчити свої темброві можливості й користуватися ними. Тембр за потреби можна навчитися міняти, переходячи від «оксамитових» нот до «металу в голосі». Водночас слід уникати хрипоті, задишки, гаркавості (ковтання звуку).

Для того, щоб мовлення стало більш виразним, можна уявити предмет розмови. Найбільш виразною наша мова є в повсякденному житті, у неформальній розмові. Варто спробувати перенести своє красномовство на офіційний виступ. Особлива експресія досягається за рахунок інтонацій, зміни ритму, ефектних пауз, побудови висловів, зміни висоти й тембру голосу. Слід пам'ятати, що будь-яка експресія має бути, передусім, природною, тому варто уникати театральності й штучності у своїх промовах.

Пауза – це теж засіб впливу на слухача. Недаремно серед акторів, у яких виразне проголошення тексту відіграє досить важливу роль, професіоналом вважається той, хто вміє «тримати паузу». Паузи можна поділити на дихальні, логічні та психологічні. Дихальні паузи використовуються, щоб набрати повітря. У цей момент ви відпочиваєте самі й даєте відпочити аудиторії. Але треба слідкувати, щоб ці паузи співпадали з паузами логічними. Логічні паузи відображають структуру вашого повідомлення, що стосується розділових знаків. Психологічні паузи використовуються для того, щоб звернути увагу слухачів на щось або підготувати їх до якогось важливого моменту; під час переходу від однієї думки до іншої, щоб

підкреслити якусь думку. Але слід уникати невиправданих пауз, що утруднюють сприйняття слів. Щоб цього уникнути, потрібно обдумувати фразу перед її виголошуванням, а не в момент безпосереднього говоріння. Є також специфічний прийом: почати спілкування з паузи («ораторська пауза») – це зацікавлює слухачів, проте не слід мовчати занадто довго, бо складається враження, що промовець розгубився або не має чого сказати.

Згідно з твердженнями психологів, інтонація дає слухачам 17–20 % інформації. Монотонне виголошування стомлює. Неприпустимою для співробітника ОВС у роботі щодо запобігання масовим порушенням громадського порядку «нерішуча» інтонація. Учені підраховали, що слухачі не засвоюють 30–40 % того, що говориться, якщо інтонація не відповідає змісту слів. Тому слід сконцентруватися на тих думках, які потрібно донести до слухачів.

Оратору необхідно звертати увагу на деякі моменти, що стосуються сприйняття його персони очима аудиторії, якщо це публічний виступ. Так, його постать має бути достатньо освітлена. Відносно акустики Х. Леммерман подає слушну пораду: «Зверніть увагу на те, щоб задня стіна, що підтримує вас акустично, була розташована недалеко» [4, с. 190]. Там само зазначено ще два моменти, які потрібно врахувати ораторові: у великих приміщеннях на нього чекають дві небезпеки: або поглинання звука, або відлуння; у першому разі слід дуже чітко артикулювати кожен звук; а в другому – уповільнити темп. Відлуння спостерігається у високих приміщеннях або приміщеннях, які поділено на частини [4, с. 191].

Під час виголошення промов досить важливу роль відіграють м'язи ніг. Вони дають змогу правильно розташувати тіло й зберегти пряму поставу, що необхідна для повноцінної роботи серця та достатнього збагачення організму киснем. Тому перед виступом рекомендують пройтися помірним кроком, покращуючи кровообіг.

Постава суттєво залежить від того, наскільки щільно ваші ступні стоять на підлозі. Слід рівномірно розподілити свою вагу на ноги, випрямитися на весь зріст, злегка відкинувши голову. Так найкраще контролюється голосовий апарат.

Таким чином, зазначені рекомендації дають можливість стверджувати, що система підготовки фахівців у вищих навчальних закладах МВС України має передбачати практичну роботу над голосом, дикцією, інтонацією, гучністю, тембром і темпом, що сприятиме оволодінню вміннями та навичками професійно зорієнтованої мовно-комунікативної компетентності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики / Ф. С. Бацевич. – К. : Академія, 2004. – 344 с.
2. Карнеги Д. Как развить уверенность в себе и добиться влияния на людей путем публичных выступлений / Д. Карнеги. – Екатеринбург : Литур, 2001. – 352 с.
3. Найденов Б. С. Выразительность речи и чтения : [пособие] / Б. С. Найденов. – М. : Просвещение, 1969. – 264 с.
4. Лиммерман Х. Риторика. Тренировка речи с упражнениями : [учеб.] / Х. Лиммеран. – М. : Интерэксперт, 1997.