

ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ ДО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ НА ЗАНЯТТЯХ З УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ ПРОФЕСІЙНОГО СПРЯМУВАННЯ

PREPARATION OF FUTURE POLICE OFFICERS FOR BUSINESS COMMUNICATION AT THE UKRAINIAN LANGUAGE CLASSES OF PROFESSIONAL GUIDANCE

Правоохоронна діяльність, як і будь-яка галузь життя суспільства, потребує висококваліфікованих кадрів, рівень виконання якими своїх функцій безпосередньо залежить від рівня їхньої професійної підготовленості, що актуалізує пошук нових способів підвищення якості підготовки фахівців усіх галузей правоохоронної діяльності. Оскільки комунікація (спілкування) посідає важливе місце в професійній діяльності поліцейських, то зрозуміло, що вміння здійснювати її є запорукою ефективного виконання службових обов'язків.

Уміння спілкуватися, досягати взаєморозуміння в процесі виконання професійних функцій є найважливішою основою високої ефективності праці поліцейського особливо в ситуаціях ділового спілкування, що передбачає володіння культурою мовлення, уміння чітко висловлювати власну думку, витримку й емоційну стійкість, уміння правильно поводитися в конфліктних ситуаціях, логічну побудову й аргументацію власного погляду, володіння новітніми засобами спілкування.

Від культури ділового спілкування, володіння комунікативними вміннями і навичками значною мірою залежить успішність професійної діяльності майбутнього поліцейського, який має вмінти добре орієнтуватись у різноманітних комунікативних ситуаціях, обрати адекватні засоби, форми, прийоми спілкування, висловлювати власні погляди, налагоджувати продуктивні взаємини з колегами, партнерами, потерпілими, свідками, підозрюваними.

Метою статті є аналіз застосування рольових і ділових ігор як шляхів формування ділового мовлення студентів. Завдання рольової гри – забезпечення всебічного й глибокого аналізу тієї чи іншої проблеми, а завдання ділової гри – моделювання фахової діяльності.

Застосування ігрових методів навчання розвиває індивідуальні здібності студентів, дає змогу позбутися шаблонів і стандартів під час розв'язання проблем, стимулює інтелектуальну діяльність учасників гри, учить прогнозувати, досліджувати та перевіряти правильність прийнятих рішень і висунутих гіпотез, формує навички ділового спілкування, а також уміння працювати в колективі.

Ключові слова: ділове спілкування, культура мовлення, ігрові методи навчання, ділова гра, рольова гра.

Law enforcement, like any branch of society, needs highly qualified personnel, the level of performance of their functions directly depends on the level of their professional training, which actualizes the search for new ways to improve the quality of training of specialists in all branches of law enforcement activity. Since communication occupies an important place in the professional activity of police officers, it is clear that the ability to carry it out is the key to the effective performance of official duties.

The ability to communicate, to achieve mutual understanding in the process of performing professional functions is the most important basis for the high efficiency of the work of a police officer, especially in situations of business communication, which involves mastering the culture of speech, the ability to clearly express one's own opinion, endurance and emotional stability, the ability to behave correctly in conflict situations, logical construction and argumentation of one's own point of view, mastery of the latest means of communication.

The success of the professional activity of the future policeman depends to a large extent on the culture of business communication, the possession of communication skills and skills, who must be able to navigate well in various communication situations, choose adequate means, forms, methods of communication, express their own views, establish productive relationships with colleagues, partners, victims, witnesses, suspects.

The purpose of the article is to analyze the use of role-playing and business games as ways of forming students' business speech. The task of the role-playing game is to provide a comprehensive and in-depth analysis of one or another problem, and the task of the business game is to simulate professional activity.

The use of game-based learning methods develops the individual abilities of students, makes it possible to get rid of templates and standards when solving problems, stimulates the intellectual activity of game participants, teaches to predict, research and check the correctness of decisions made and put forward hypotheses, forms business communication skills, as well as the ability to work in the team

Key words: business communication, speech culture, game methods of learning, business game, role-playing game.

УДК 378.147: 371
DOI <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2023/55.2.27>

Мариківська Г.А.,
канд. пед. наук,
доцент кафедри
соціально-гуманітарних дисциплін
Харківського національного
університету внутрішніх справ

Постановка проблеми в загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями

Перетворення в економічній, соціальній, культурній, правовій галузях суспільства потребують зміни в системі професійної підготовки фахівців у закладах вищої освіти.

Правоохоронна діяльність, як і будь-яка галузь життя суспільства, потребує висококваліфікованих кадрів, рівень виконання якими своїх функцій безпосередньо залежить від рівня їхньої професійної підготовленості. Це актуалізує пошук нових способів підвищення якості підготовки фахівців усіх галузей правоохоронної діяльності [1, с. 18].

Оскільки комунікація (спілкування) посідає важливе місце в професійній діяльності поліцейських, то зрозуміло, що вміння здійснювати її є запорукою ефективного виконання службових обов'язків.

Багато поліцейських, які володіють основами професійних знань, не мають високого рівня культури ділового спілкування. Нерідко вони виявляються безпомічними в галузі міжособистісних відносин, зокрема в ситуаціях ділової взаємодії. Уміння спілкуватися, досягати взаєморозуміння в процесі виконання професійних функцій є найважливішою основою високої ефективності праці поліцейського особливо в ситуаціях ділового спілкування, що передбачає володіння культурою мовлення, уміння чітко висловлювати власну думку, витримку й емоційну стійкість, уміння правильно поводитися в конфліктних ситуаціях, логічну побудову й аргументацію власного погляду, володіння новітніми засобам спілкування.

Від культури ділового спілкування, володіння комунікативними вміннями і навичками значною мірою залежить успішність професійної діяльності майбутнього поліцейського, який має вміти добре орієнтуватись у різноманітних комунікативних ситуаціях, обирати адекватні засоби, форми, прийоми спілкування, висловлювати власні погляди, налагоджувати продуктивні взаємини з колегами, партнерами, потерпілими, свідками, підозрюваними.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

У педагогічній літературі детально обґрунтовано складники комунікативної підготовки студентів. Це праці дослідників, що присвячені розвитку комунікативного потенціалу особистості (О. Бодальов, Ю. Ємельянов, Г. Ковальов, О. Леонтєв); комунікативних умінь (В. Кан-Калік, А. Кідрон, А. Мудрик, Т. Шепеленко); комунікативної компетентності (Н. Беркел-Росфус, М. Бірам, А. Дейвіс, М. Канале, Дж. МакКроскі, А. Палмер, С. Савігнон, А. Фітцпатрік, Ю. Жуков, А. Панфілова, Л. Петровська, Є. Руденський); стилю професійного спілкування (Т. Аргентова, Н. Горбунова, В. Горянина, Л. Капустина, Т. Чмут); риторичної майстерності (О. Зарецька, С. Мельникова, Г. Сагач).

Сучасні дисертаційні дослідження аналізують окремі питання професійної комунікативної культури майбутніх фахівців: педагогів (В. Кашницький, О. Кисельова, І. Комарова, Г. Кудрявцева, О. Позднякова, В. Полторацька, О. Прозорова, С. Рябушко, І. Тимченко), менеджерів (Н. Долгополова, С. Королюк, В. Лівенцова, О. Мармаза, В. Черевко), аграрників (Л. Барановська), медиків (О. Уваркіна), інженерів (С. Дрокіна, В. Іванова), журналістів (Л. Анпілогова), військовослужбовців (М. Іваєнко, С. Капітанець, М. Коваль), працівників сфери туристичного бізнесу (В. Монжієвська), міжнародників-аналітиків (О. Рембач), економістів (В. Будянська), фахівців з будівництва та цивільної інженерії (С. Лавінда).

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.

Багато досліджень присвячено питанням підготовки поліцейських. Деякі питання комунікативної взаємодії поліцейських з населенням, потерпілими, свідками, правопорушниками висвітлено в працях В. Булачека, Д. Гончаренка, Ю. Йосипова, О. Каверіна, О. Криволапчака, О. Тьорло та інших. Однак питання підготовки поліцейських до ділового спілкування не було предметом спеціальних досліджень. Усе це зумовило вибір даної наукової праці.

Метою статті є аналіз застосування рольових і ділових ігор як шляхів формування ділового мовлення студентів.

Завдання статті:

- довести актуальність теми дослідження;
- зробити аналіз останніх досліджень і публікацій за цією темою;
- проаналізувати поняття «ділова гра», «рольова гра»;
- навести приклади рольової та ділової гри в процесі підготовки майбутніх поліцейських;
- зробити відповідні висновки.

Виклад основного матеріалу дослідження.

На те, що для поліцейського важливою є розвиненість комунікативних умінь, комунікативної компетентності, указують різні автори. Так, О. Кукло зазначає, що комунікативна компетентність є важливою складовою в професійній підготовці поліцейських. Учена вважає, що важливими складовими комунікативної компетентності правоохоронців є такі: здатність викликати до себе довіру й прихильність, досконале володіння мовними засобами спілкування, уміння швидко встановлювати контакт з незнайомими людьми [5].

На думку І. Гаркавцева, недостатньо розвинені комунікативні риси негативно впливають на реалізацію професійних функцій, на результативність діяльності [4].

На думку Я. Бондаренко, професійна підготовка має бути спрямована на формування вмінь професійного мовлення. Завдяки розв'язанню ситуаційних задач, які спрямовані на моделювання ситуацій службової діяльності, можна вдосконалювати вміння професійного мовлення [2].

Автори [8] також вважають, що під час підготовки поліцейських доцільно застосовувати моделювання професійних ситуацій, а також рольові ігри, тренування.

«Ігрова діяльність, – зазначає Н. Олійник, – розвиває індивідуальні здібності студентів, оскільки вони не відчують психологічного тиску відповідальності, який властивий традиційним формам навчальної діяльності. Засвоєння знань здійснюється в контексті певної діяльності, що створює ситуацію необхідності знання. Ігрові моделі дають змогу позбутися шаблонів і стандартів, здатні

змінити ставлення студентів до будь-якого явища, факту, проблеми. Гра стимулює інтелектуальну діяльність студентів, учить прогнозувати, досліджувати та перевіряти правильність прийнятих рішень і висунутих гіпотез, виховує культуру спілкування, формує вміння працювати в колективі [7, с. 75].

У сучасній психолого-педагогічній науці існують різні класифікації ігор. Однією з таких класифікацій є класифікація за типом використовуваних завдань та ролей. Відповідно до неї розрізняють рольові та ділові ігри.

Рольові і ділові ігри належать до групових форм навчання, у процесі яких використовується рольова структура ведення заняття, що передбачає набір ролей, які регламентують діяльність і поведінку студентів.

Завдання рольової гри – забезпечення всебічного й глибокого аналізу тієї чи іншої проблеми, використовуючи так звані навчальні ролі. Ділова гра відрізняється від рольової гри тим, що в її основі – моделювання фахової діяльності. На думку С. Лавінди, «це моделювання вміщує обов'язкове сформульоване завдання або професійну проблему» [6, с. 82]. Авторка зазначає, що «проведення ділової гри передбачає дискусію між учасниками, висунення пропозицій, наявність конструктивної критики та обґрунтування свого бачення вирішення завдання» [6, с. 82].

О. Харжевська зазначає, що ділова гра сьогодні – це імітація професійної діяльності. У діловій грі поєднуються два різних принципи навчання: принцип моделювання майбутньої фахової діяльності й принцип проблемності [9, с. 82].

Потрібно зазначити, що застосування рольових і ділових ігор в освітньому процесі відіграє важливу роль для активізації пізнавально-оцінювальної та практичної діяльності студентів, сприяє певній організації їхньої взаємодії та ділового спілкування. Як зазначає В. Будянська, «значну роль у формуванні культури ділового спілкування має використання ігрових методів, сюжетно-рольових та ділових ігор, характерною особливістю яких є імпровізаційне розігрування учасниками процесу заданої проблемної ситуації професійної взаємодії, у ході якої вони виконують ролі різних персонажів. Предметом подальшого обговорення виступають не ситуації самі по собі, а ігрова взаємодія учасників: їх форми і засоби спілкування, способи вирішення проблемних ситуацій і конфліктів, їх ефективність, позиції, соціальні та міжособистісні ролі тощо. Використання ігрових методів у процесі комунікативної підготовки надзвичайно продуктивне. У штучно створених умовах студент програє різні життєві й виробничі ситуації, що є необхідним моментом для його розвитку, зміни соціальних позицій, ролей у суспільстві, для формування професійних інтересів, потреб, навичок і, урешті-решт, для формування його особистості» [3, с. 165].

Наведемо приклади рольової та ділової гри, що було застосовано під час навчання майбутніх поліцейських.

Ділова гра «Перевірка документів»

Мета гри: навчити майбутніх поліцейських алгоритму дій під час проведення перевірки документів у особи, потренуватися у формуванні навичок спілкування в професійній діяльності.

Кількість учасників: від 2-х до 11 осіб.

Час проведення гри: 30 хвилин.

Хід гри: Учасникам гри повідомляють, що поліцейський має звернутися до особи та повідомити підстави для перевірки документів. Між учасниками гри розподіляють ролі (одна роль – поліцейський, інші ролі – особи (водії), що спілкуються з поліцейським).

Особи (водії), що спілкуються з поліцейським, отримують картку з певним варіантом відповіді. Зауважимо, що діалог особи з поліцейським може бути подовженим.

Завдання гри – проаналізувати діалог поліцейського з особою (водієм), що спілкується з поліцейським. Ураховується знання алгоритму дій під час проведення перевірки документів особи (водія), дотримання норм етикету під час спілкування, відбувається аналіз мовлення поліцейського та особи (водія) з урахуванням культури мовлення (правильність, точність, логічність, доречність, чистота, ясність, багатство).

Учасники гри (особи, що спілкуються з поліцейським) отримують картки з різними варіантами відповіді. Учасник, що виконує роль поліцейського, має побудувати діалог з ними.

Варіанти відповіді особи:

Варіант 1: Особа: «Візьміть, будь ласка, документи».

Варіант 2: Особа: «Повідомте причину перевірки».

Варіант 3: Особа: «Я не розумію ситуації».

Варіант 4: Особа: «Я вважаю, що перевірка є незаконною».

Варіант 5: Особа: «Я забув документи вдома».

Варіант 6: Особа: «У мене документи відсутні».

Варіант 7: Особа: «У нас в країні не паспортний режим».

Варіант 8: Особа: «Ознайомте з орієнтуванням або іншим документом, згідно з яким просите пред'явити документи».

Варіант 9: Особа швидко показала та сховала документ, не давши ознайомитися з ним.

Варіант 10: Особа: «Я не надам документи на перевірку».

Аналіз та обговорення результатів гри:

– Чи дотримувався поліцейський алгоритму дій під час перевірки документів?

– Чи дотримувався поліцейський норм етикету під час спілкування, чи застосовував форми ввічливості (доброго дня, будь ласка ...)?

– Чи дотримувався поліцейський правильності мовлення (правильність мовлення – це опанування літературним мовленням та його нормами – правилами, яким підкорюється мова: орфоепічними (забезпечують правильність вимови звуків і звукосполучень, а також наголосу в словах), граматичними (визначають правильне творення й уживання слів та їх форм, правильну побудову словосполучень і речень), лексичними (регулюють уживання слів у властивому їм значенні та правильне поєднання слів за змістом у реченні та словосполученні); стилістичними (вимагають уживання мовних засобів відповідно до їх стилістичного забарвлення та стилю мовлення)?

– Чи дотримувався поліцейський точності мовлення (точність мовлення – знання та правильне вживання в мовленні слів (їх значень) і словосполучень; уміння оформлювати й виражати думки адекватно предмету чи явищу дійсності, не провокуючи інших тлумачень)?

– Чи дотримувався поліцейський логічності мовлення (логічність мовлення – забезпечення людиною смислових зв'язків між словами й реченнями в тексті; наявність переходів від однієї думки до іншої; оптимальний вибір синтаксичних структур, що мають бути адекватними характеру змісту; вдалий вибір композиції й методу організації висловлюваного змісту)?

– Чи дотримувався поліцейський доречності мовлення (доречність мовлення – підбір, організація засобів мови, які роблять мовлення таким, що відповідає цілям і умовам спілкування мовлення)?

– Чи дотримувався поліцейський чистоти мовлення (чистота мовлення – це повна його відповідність нормам літературної мови, уживання слів, що відповідають цим нормам, правильна літературна вимова, відсутність у мові діалектизмів (слів, що властиві місцевим говорам), лайливих слів, слів-паразитів (слів, що часто й необґрунтовано повторюються), варваризмів (іноземних слів й словосполучень, що вживаються без будь-якої потреби), жаргонізмів (слів і словесних зворотів, що виникають і застосовуються в жаргонах), вульгаризмів (слів та виразів, які грубо, вульгарно позначають коло певних предметів і явищ життя та принижують гідність людини), канцеляризмів (слів і зворотів, що є типовими для ділового стилю, але застосування яких є недоречним для інших мовних стилів) тощо)?

– Чи дотримувався поліцейський ясності мовлення (ясність мовлення – це коли кожне слово в реченні за першого сприйняття розуміється суб'єктами комунікації саме в тому з можливих значень, у якому воно використано промовцем)?

– Чи дотримувався поліцейський багатства (багатство мовлення – можливе насичення його різними засобами мовлення, що не повторюються й потрібні для ефективної реалізації комунікативного наміру мовлення)?

– Чи дотримувався поліцейський виразності (виразність мовлення – чітка дикція, правильна вимова, експресивність, яка пов'язана з емоційною насиченістю мовлення)?

Оцінювання результатів гри: за знання алгоритму дій під час перевірки документів поліцейський може отримати максимально 5 балів; за використання норм етикету – 2 бали; за правильність, точність, логічність, доречність, чистоту, ясність, багатство, виразність мовлення – по 1 балу. Отже, максимальна кількість балів – 15. Якщо учасник отримує менше 10 балів, то це привід замислитися над проблемами, пов'язаними з культурою мовлення та ефективністю ділового спілкування.

Рольова гра «Конфліктна ситуація»

Мета гри – формування вміння конструктивно розв'язувати конфліктні ситуації, тобто протиріччя, що виникають між людьми в процесі спілкування через непорозуміння чи протилежність інтересів, відсутності згоди між двома сторонами.

Кількість учасників: від 3-х до 15 осіб.

Час проведення гри: від 30 хвилин до 1 години (залежно від кількості учасників).

Хід гри: учасники розподіляються на 3 групи. Протягом 10 хвилин кожна група (особа) продумає й розіграє конфліктну ситуацію, яку має розв'язати інша група. Після чого учасники першої групи розігрують конфліктну ситуацію, яку мають розв'язати учасники другої групи, учасники третьої групи виступають експертами. Потім усі учасники міняються ролями.

Завдання гри: проаналізувати вміння конструктивно розв'язувати конфліктні ситуації, дотримуватися норм етикету під час вирішення конфлікту, урахувати культуру мовлення.

Аналіз та обговорення результатів гри:

– Чи вміє майбутній поліцейський конструктивно розв'язувати конфліктні ситуації (чи вміє учасник правильно організувати власну поведінку, висловлювати свою думку, не викликаючи захисної реакції з боку іншої людини; які способи розв'язання конфлікту учасник застосовує; чи правильний стиль поведінки в конфліктній ситуації застосував учасник)?

– Чи дотримувався поліцейський норм етикету під час розв'язання конфліктної ситуації, чи застосовував форми ввічливості (пані, доброго дня, будь ласка ...)?

– Чи сформована в учасника культура мовлення (правильність, точність, логічність, доречність, чистота, ясність, багатство)?

Оцінювання результатів гри: Уміння розв'язувати конфлікт – 5 балів, дотримання норм етикету – 5 балів, дотримання культури мовлення (правильності, точності, логічності, доречності, чистоти, ясності, багатства – 5 балів, урахування невербальних засобів спілкування – 5 балів.

Висновки:

Правоохоронна діяльність, як і будь-яка галузь життя суспільства, потребує висококваліфікованих кадрів, рівень виконання якими своїх функцій безпосередньо залежить від рівня їхньої професійної підготовленості. Комунікація (спілкування) посідає важливе місце в професійній діяльності поліцейських, тому зрозуміло, що вміння здійснювати її є запорукою ефективного виконання службових обов'язків.

Від культури ділового спілкування, володіння комунікативними вміннями і навичками значною мірою залежить успішність професійної діяльності майбутнього поліцейського, який має добре орієнтуватись у різноманітних комунікативних ситуаціях, обирати адекватні засоби, форми, прийоми спілкування, висловлювати власні погляди, налагоджувати продуктивні взаємини з колегами, партнерами, потерпілими, свідками, підозрюваними.

З метою формування навичок ділового спілкування під час підготовки поліцейських доцільно застосовувати моделювання професійних ситуацій, а також рольові і ділові ігри.

Перспективи подальших наукових розвідок: Перспективним напрямом у комунікативній підготовці майбутніх поліцейських до професійної діяльності є розроблення викладачами рольових і ділових ігор, що стосуватимуться різних ситуацій їхньої професійної діяльності.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Бондаренко В.В. Професійна підготовка працівників патрульної поліції: зміст і перспективні напрями: монографія. Київ: ФОП Кандиба Т.П., 2018. 524 с.

2. Бондаренко Я.Г. Психолого-педагогічні особливості формування готовності майбутніх працівників патрульної поліції МВС України до професійної діяльності. *Шляхи покращення системи професійної підготовки правоохоронців до дій в екстремальних умовах*: зб. матеріалів Міжнародної науково-практичної конференції (Харків, 18 грудня 2015 р.). Харків, 2015. С. 25-28.

3. Будянська В.А. Формування культури ділового спілкування майбутніх фахівців економічного профілю: дис... канд. пед. наук. Київ, 2013. 261 с.

4. Гаркавцев С.І. Професійно важливі якості особистості майбутніх правоохоронців як складової їх професійної надійності. *Духовність особистості: методологія, теорія і практика*. 2014. Вип. 1. С. 20-29. URL : <https://oaji.net/articles/2014/690-1402385178.pdf>

5. Кукло О. Суб'єктно-психічний базис комунікативної компетентності правоохоронців. *Психологія і суспільство*, 2015. № 4. С. 122-133. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Psis_2015_4_14

6. Лавінда С.Д. Ділова гра як метод формування професійно-комунікативної компетентності студентів: Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітніх школах, № 61, Т.1. С. 80-84. URL : http://pedagogy-journal.kpu.zp.ua/archive/2018/61/part_1/19.pdf

7. Олійник Н. Ефективність ігрових моделей навчання в системі сучасної вищої освіти. *Проблеми методики фізико-математичної і технологічної освіти*. Випуск 7. С. 70-75. URL : <https://phm.cuspu.edu.ua/ojs/index.php/NZ-PMFMTO/article/view/536>

8. Основи професійної підготовки поліцейських: збірник методичних рекомендацій / Тьорло О.І., Синенький В.М., Йосипів Ю.Ф., Банах С.М., Курляк М.Д. Львів: ЛьвДУВС, 2018. 297 с.

9. Харжевська О.М. Ділова гра як один із сучасних методів навчання у вищій школі. URL : <http://elar.khmnu.edu.ua/bitstream/123456789/5210/1/20.pdf>