

Тягнирядно Євгенія Василівна*кандидат педагогічних наук, доцент, професор кафедри мовної підготовки**Одеського державного університету внутрішніх справ, Одеса, Україна*E-mail: tevodessa@gmail.comORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5081-9856>**Культура усного мовлення як компонент позитивного іміджу правоохоронця**

Актуальність дослідження полягає у зростанні важливості публічної довіри до правоохоронних органів в умовах складної соціально-політичної обстановки та мінливих технологічних та інформаційних реалій. Наближення до громадян, сприяння їхньому захисту та безпеці вимагає від правоохоронців не лише професійності у справах правопорядку, але й високого рівня комунікативних навичок та культури мовлення. Відповідно, розуміння впливу мовленнєвої поведінки на формування іміджу правоохоронця стає необхідним аспектом для досягнення ефективної взаємодії з суспільством та забезпечення гармонії в правовому просторі. **Метою статті** є дослідження ролі культури усного мовлення у формуванні позитивного іміджу правоохоронця та визначення ефективних стратегій комунікації для підвищення довіри громадськості до правоохоронних органів. Для досягнення поставленої мети були використані такі **методи дослідження**: проектування, теоретичне моделювання, з'ясування причинно-наслідкових зв'язків, систематизація, аналіз документації та результатів діяльності дослідників з проблеми проведеного дослідження. **Зміст дослідження** розкриває основні аспекти культури усного мовлення, які суттєво впливають на сприйняття правоохоронців громадськістю. У статті проведено аналіз мовної стратегії та розглянуто способи комунікації, які сприяють підвищенню рівня довіри до правоохоронних органів. Зокрема, досліджено роль невербальних засобів комунікації, таких як міміка та жестикуляція, у формуванні позитивного сприйняття правоохоронців. Детально розглянуто важливість використання адекватної мовної та тонової палітри у процесі комунікації з громадськістю для досягнення максимального рівня зрозуміння та підтримки. Дослідження також включає аналіз інтерактивних комунікаційних форматів, таких як громадські зустрічі, форуми та соціальні мережі, і їхній вплив на сприйняття правоохоронної спільноти. Цей аналіз спрямований на виявлення найбільш ефективних підходів до взаємодії з аудиторією та побудови позитивного іміджу правоохоронця. **Результати дослідження** вказують на те, що вивчення та вдосконалення культури усного мовлення правоохоронців є вирішальним чинником у формуванні позитивного іміджу цієї вузькоспеціалізованої групи. Акцент на ефективному використанні мовних засобів та стратегій комунікації є ключовим елементом, що сприяє підвищенню довіри громадськості до правоохоронних органів. Результати дослідження підтверджують, що правильно обрана комунікативна стратегія та культурна адаптація мовлення до потреб та очікувань аудиторії дозволяють правоохоронцям зміцнювати власний імідж у суспільстві та підвищувати рівень їх підтримки громадськістю.

Ключові слова: комунікація, правоохоронна діяльність, імідж, громадськість, довіра, суспільство, професійна спільнота, комунікативна стратегія, невербальні засоби комунікації.

Вступ. У сучасному світі, де комунікація відіграє ключову роль у формуванні взаєморозуміння та взаємодії між людьми, важливою стає не лише здатність передавати інформацію, але й уміння робити це ефективно та з урахуванням культурних, соціальних та професійних особливостей співрозмовників. Особливе значення здобуває культура усного мовлення, яка стає визначальним компонентом формування позитивного іміджу представників правоохоронних органів.

У контексті сучасного суспільства, де спілкування та взаємодія є необхідною складовою частиною кожного аспекту життя, важливо звернути увагу на те, як правоохоронці використовують власні комунікативні навички для підтримки позитивного їх сприйняття громадськістю. Культура усного мовлення у правоохоронній сфері стає ключовим елементом їхнього іміджу, впливаючи на сприйняття їх діяльності, довіру громадян та ефективність вирішення завдань.

Аналізуючи особливості мовної поведінки, способи впливу та стратегії комунікації, важливо виявити та проаналізувати фактори, які впливають на ефективність комунікації представників правоохоронних

органів. Такий аналіз допомагає краще зрозуміти важливість культури мовлення для правоохоронців і розробити рекомендації щодо підвищення рівня їхньої комунікативної компетентності.

Зазначена тема є актуальною та має великий потенціал для подальших досліджень, оскільки вона спрямована на покращення спілкування між правоохоронцями та громадськістю, що сприятиме підвищенню ефективності правоохоронної діяльності та зміцненню довіри суспільства до правоохоронних органів.

Мета та завдання дослідження. *Мета статті* полягає в аналізі культури усного мовлення як компоненту позитивного іміджу правоохоронця.

Для досягнення окресленої мети доцільним є розв'язання таких *завдань*: виявити значення усного мовлення у професійній діяльності правоохоронця; охарактеризувати важливість розвитку усного мовлення правоохоронців у процесі становлення професійної компетентності; розробити рекомендації щодо оптимізації культури усного мовлення для покращення іміджу правоохоронця.

Матеріали та методи дослідження. У процесі пошуку літературних джерел використано базу даних наукових журналів, книг, статей, що стосуються культури усного мовлення та позитивного іміджу правоохоронців. Аналіз цих джерел дозволив отримати інформацію про наявні підходи до досліджуваної проблеми. Вивчення літературних джерел дозволило виявити причинно-наслідкові зв'язки між культурою усного мовлення та формуванням позитивного іміджу правоохоронців. Метод систематизації дозволив здійснити упорядкування зібраної інформації для забезпечення логічності та структурованості дослідження. Ці методи допомогли систематизувати та узагальнити інформацію з питань культури усного мовлення та її впливу на позитивний імідж правоохоронців.

Результати дослідження. Професійна та особистісна самореалізація фахівця відбувається через слово, мову та мовленнєву діяльність, тому проблема мовної освіти нині є однією з головних у національній системі освіти кожної країни. Оскільки регуляторами мовлення є правильність і комунікативна доцільність, мовні норми як важливий чинник навчально-виховного процесу посідають важливе місце в удосконаленні мовленнєвої культури правоохоронців. Дотримання мовних норм є важливим чинником професійної підготовки майбутнього фахівця. Зокрема, цінними є такі якості мовлення: точність, змістовність, логічність, зв'язність, ясність, багатство і різноманітність, виразність, доречність. Отже, формування особистості правоохоронця, удосконалення процесу його підготовки до вибору засобів професійної та особистісної самореалізації пов'язане з оволодінням культурою мови та мовлення як необхідним чинником набуття професійної компетентності (Василенко, 2010: 177).

Для працівників правоохоронних органів, професійна діяльність яких тісно пов'язана з постійною потребою у спілкуванні, культура усного мовлення визначає загальну культуру праці і, що найголовніше, культуру взаємовідносин у повсякденному спілкуванні в різних сферах суспільного життя. З огляду на це знання мовних норм, уміння точно формулювати думки, розумно використовувати лексичне багатство мови, граматично правильно будувати речення, чітко вимовляти звуки та їх поєднання, правильно ставити наголос тощо мають стати не лише бажаними, а й обов'язковими елементами мовної поведінки працівників поліції. Набуття та вміле застосування цих навичок сприятиме підвищенню не лише рівня особистої культури окремих представників професії, а й авторитету національної поліції серед широких верств населення (Оверчук, 2019: 235).

Ставлення МВС до реального зближення з суспільством, сучасні умови професійної діяльності працівників поліції вимагають вдосконалення їх спеціальної комунікативної підготовки та взаємодії як передумови подолання складних або екстремальних професійних ситуацій. Це може призвести до підвищення професійної та особистісної компетентності правоохоронців. Одним із видів таких складних ситуацій є конфлікт. Саме на них зосереджується основна увага правоохоронців різних підрозділів державної поліції. На думку багатьох дослідників, найчастіше екстремальні ситуації виникають під час припинення хуліганства або інших злочинів, що вчиняються на вулицях чи в інших громадських місцях, під час вирішення побутових конфліктів, затримання злочинців (Клачко, Костюк, Литвин, Федоровська, 2016).

Для поліцейських комунікація є не тільки інструментом виконання функціональних обов'язків, але й основним засобом всіх аспектів правоохоронної діяльності. Плідна співпраця між поліцейськими та громадянами є запорукою забезпечення належного рівня публічної безпеки в суспільстві, тому працівникам правоохоронних органів слід звертати особливу увагу на досягнення ясності, точності, логічності, виразності, стилістичної вправності висловлювань. Що стосується точності, ясності і зрозумілості висловлювання, то необхідно використовувати всі лінгвістичні засоби, але слід уникати буквалізму. Надмірне, часто непотрібне вживання слів суперечить закону економії мовних засобів і заважає розумінню найважливішого (Оверчук, 2022: 69).

Оволодіння навичками високої культури мислення є професійним обов'язком для працівників правоохоронних органів. Їхні висловлювання повинні відповідати таким вимогам: бути зрозумілими,

що свідчить про глибоке знання теми; граматично і літературно правильними, точними, чіткими і зрозумілими; під час спілкування з громадянами працівник повинен ретельно добирати слова, враховуючи їх психологічний вплив; міміка та жестикуляція мають бути стриманими, непомітними та відповідати змісту виступу. Важливою допомогою у розвитку культури мовлення може бути систематичне і вдумливе читання художньої літератури, вивчення правил граматики, постійна робота зі словником, усні виступи перед однолітками, виступи у закладах освіти, організаціях та установах (Цвілюк, Мітіна, Шмаленко, Тягнирядно, Ростомова, Тарасенко, Драпалюк, Бочевар, Мельник, 2016: 40).

Комунікуючи на різних рівнях, правоохоронці є гарантами дотримання правових, моральних та етичних стандартів життя. Різноманітна робота (спілкування з правопорушниками, виховна робота з неповнолітніми, розслідування злочинів, робота з населенням тощо) та спілкування на різних рівнях професійної комунікації неминує передбачає сприйняття та оцінку різних якостей, характеристик, властивостей один одного, співвіднесення їх з цінностями і нормами, які є безпосередньо видимими. Наприклад, працівники правоохоронних органів за родом своєї діяльності контактують з кримінальними елементами, що накладає відбиток на їхнє мовлення, і арготичні елементи інкорпуються у професійну сферу вживання. Стійкі мовні одиниці, що функціонують у професійному середовищі правоохоронців, представлені різноманітною інформацією про їхні дії, оцінки та уявлення про якість їхньої роботи, професійні навички тощо. Багато з цих одиниць виникло безпосередньо під час комунікативного акту, а потім вони набули того чи іншого оцінного значення (Єльнікова, 2020: 192).

Ознаки професійної деформації правоохоронців проявляються ще на етапі їх юридичної освіти. За рахунок розширення публічних функцій української мови особливі вимоги пред'являються до володіння мовою правоохоронців. Оскільки одним з елементів загальної професійної культури правоохоронця є високий рівень володіння мовою як засобом спілкування, питання мовної компетентності вважається питанням національного значення. Підвищення мовних навичок як курсантів, так і правоохоронців є одним з основних заходів щодо запобігання професійної деформації та формування позитивного іміджу. Єдиний вихід з кризи розмовної мови – це, звісно, поширення української літературної мови через систему освіти, ЗМІ та культуру (Скорофатова, 2009: 41).

Обговорення результатів. Лінгвістична компетенція відображає рівень знань про закономірності комунікативного мовлення. До її змісту входять: знання про точність, правильність, доречність, коректність вживання мовних засобів, знання специфіки використання мовних засобів відповідно до типу, стилю висловлювання, а також знання специфіки використання зображально-виражальних засобів мови (Тягнирядно, 2022).

Розглянемо кілька способів, за допомогою яких правоохоронці можуть розвивати та вдосконалювати свої ораторські навички:

- контроль як за розвитком мовленнєвої культури, так і за культурою спілкування. Культура спілкування має формувати установку на оволодіння літературною мовою в різних ситуаціях спілкування;
- контроль і розвиток власних навичок виразного мовлення, що досягається шляхом умілого інтонуювання відповідно до змісту, умов спілкування, а також доречного використання наочних посібників, засобів та словесної образності;
- контроль і розвиток комунікативних навичок, розуміння питань техніки спілкування, знання своєї соціальної позиції у спілкуванні (Богуш, Трифонова, Кисельов, 2008).

Оптимізація культури усного мовлення правоохоронців може бути вирішальним чинником у формуванні позитивного іміджу цієї професійної групи. Розглянемо рекомендації щодо оптимізації культури усного мовлення для покращення іміджу правоохоронця.

1. Тренування комунікативних навичок. Правоохоронці повинні проходити систематичне навчання і тренування, спрямоване на покращення їхніх комунікативних навичок. Це включає в себе розвиток вміння ефективно спілкуватися, слухати і вести діалоги з різними групами населення.

2. Навчання невербальної комунікації. Правоохоронцям слід навчатися використовувати невербальні засоби комунікації, такі як міміка та жестикуляція, для підсилення ефективності спілкування з громадськістю.

3. Використання адекватної мовної та тонової палітри. Правоохоронцям слід уникати вживання агресивної або недостатньо офіційної мови під час комунікації з громадськістю. Вони повинні володіти навичками адаптації мовного стилю до конкретної ситуації та аудиторії.

4. Підтримка громадських заходів і інтерактивної взаємодії. Важливо, щоб правоохоронці активно брали участь у громадських заходах, форумах, зустрічах та використовували соціальні мережі для взаємодії з громадськістю.

5. Підвищення освіченості та поінформованості. Правоохоронці повинні бути освіченими й інформованими про різні аспекти суспільного життя, що дозволить їм ефективно спілкуватися з різними соціальними групами.

6. Застосування інноваційних методів комунікації. Важливо використовувати інноваційні технології та методи комунікації, такі як відеопрезентації, інтерактивні вебінари та інші цифрові засоби, для залучення уваги громадськості та підвищення ефективності комунікації.

Ці рекомендації можуть допомогти правоохоронцям покращити свої комунікативні навички та позитивно вплинути на їхній імідж у суспільстві.

Отже, компетентність працівників правоохоронних органів є складовою частиною їхньої професійної компетентності, а порушення норм мовлення призводить до низького рівня розвитку мови і мовлення та негативно впливає на навчально-пізнавальну діяльність, тому важливо досконало знати норми сучасної української літературної мови та вміти застосовувати їх на практиці, враховуючи специфіку аудиторії.

Висновки. У результаті проведеного дослідження можна зробити такі висновки щодо ролі культури усного мовлення як компонента позитивного іміджу правоохоронця. Культура усного мовлення є ключовим елементом формування позитивного іміджу правоохоронця. Вміння ефективно комунікувати з громадськістю, застосовуючи відповідні комунікативні стратегії та мовні засоби, сприяє підвищенню рівня довіри до правоохоронних органів. Здатність адаптувати мовленнєву поведінку до різних аудиторій є важливим компонентом успішної взаємодії з громадськістю та формування позитивного сприйняття правоохоронця. Правоохоронці повинні бути свідомі щодо впливу мовної поведінки на імідж професійної спільноти та розуміти важливість вдосконалення комунікативних навичок для підвищення рівня довіри суспільства.

У цілому розуміння та вдосконалення культури усного мовлення є важливим аспектом роботи правоохоронця, що прямо впливає на його імідж та ефективність спілкування з громадськістю. Розвиток цих навичок є необхідним для підвищення довіри суспільства до правоохоронних органів та зміцнення демократичних цінностей.

Література

Богуш А.М., Трифонова О.С., Кисельова О.І. Формування мовної особистості на різних вікових етапах. Одеса : ПНЦ АПН України, 2008. 272 с.

Василенко В.А. Удосконалення культури професійного спілкування як чинник формування особистості правоохоронця. *Актуальні проблеми сучасної психології та педагогіки вищих навчальних закладів МВС України* : матер. науково-практ. конференції, м. Харків, 19 листопада 2010 року. Харків : ХНУВС, 2010. С. 177–180.

Ельнікова Н.І. Стійкі мовні одиниці в усному професійному мовленні правоохоронців. *Шлях успіху і перспективи розвитку (до 26 річниці заснування Харківського національного університету внутрішніх справ)* : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., м. Харків, 20 листоп. 2020 р. Харків : ХНУВС, 2020. С. 191–193.

Особливості спілкування патрульних поліції з учасниками масових акцій в конфліктних ситуаціях : методичні рекомендації / В.М. Клячко, В.Л. Костюк, В.В. Литвин, Н.В. Федоровська. Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2016. 48 с.

Оверчук О.Б. Деякі важливі аспекти мовної поведінки поліцейського. *Мовна підготовка поліцейських: традиції, перспективи та зарубіжний досвід* : матеріали Міжнародного круглого столу з нагоди 100-річчя Одеського державного університету внутрішніх справ, м. Одеса, 4 серпня 2022 року. Одеса, 2022. С. 68–70.

Оверчук О.Б. Культура мовлення як складова професійної культури поліцейського. *Сучасні проблеми правового, економічного та соціального розвитку держави* : тези доп. VIII Міжнар. наук.-практ. конф., м. Харків, 6 груд. 2019 р. Харків : ХНУВС, 2019. С. 234–236.

Скорофатова А. Культура мовлення як показник рівня професійної деформації особистості правоохоронця. *Мовознавство. Перекладознавство*. 2009. № 18. С. 36–43.

Тягнирядно Є.В. Мовленнєва компетентність як невід'ємна складова професіоналізму. *Інноваційні наукові дослідження у галузі педагогіки та психології* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, м. Запоріжжя, 11–12 лютого 2022 р. Запоріжжя : Класичний приватний університет, 2022. С. 47–50.

Комунікативний етикет працівників Національної поліції / С.А. Цвілюк, О.М. Мітіна, Ю.І. Шмаленко, Є.В. Тягнирядно, Л.М. Ростомова, Л.Б. Тарасенко, К.І. Драпалюк, А.Г. Бочевар, П.В. Мельник. Одеса : ОДУВС, 2016. 155 с.

Culture of oral communication as a component of a positive image of a law enforcement officer

Tiahnyriadno Yevheniia

PhD in Pedagogy (Candidate of Pedagogical Sciences), Associate Professor,
Professor of the Language Training Department
Odesa State University of Internal Affairs, Odesa, Ukraine

The relevance of the research lies in the increasing importance of public trust in law enforcement agencies amidst complex socio-political conditions and evolving technological and informational realities. Closer engagement with citizens, promoting their protection and safety, demands not only professionalism in law enforcement but also a high level of communicative skills and language culture. Consequently, understanding the impact of linguistic behavior on shaping the image of law enforcement becomes a necessary aspect for achieving effective interaction with society and ensuring harmony in the legal space. The aim of the article is to explore the role of oral communication culture in shaping the positive image of law enforcement and to identify effective communication strategies to enhance public trust in law enforcement agencies. To achieve

the stated goal, the following research methods were used: projection, theoretical modeling, identification of cause-and-effect relationships, systematization, analysis of documentation, and researchers' results on the problem under study. The content of the study reveals the main aspects of oral communication culture that significantly influence the perception of law enforcement by the public. The article analyzes language strategy and discusses communication methods that contribute to increasing trust in law enforcement agencies. In particular, the role of non-verbal communication tools, such as facial expressions and gestures, in shaping a positive perception of law enforcement is examined. The importance of using appropriate linguistic and tonal palette in communicating with the public to achieve maximum understanding and support is also thoroughly examined. The study also includes an analysis of interactive communication formats, such as public meetings, forums, and social media, and their impact on the perception of the law enforcement community. This analysis aims to identify the most effective approaches to interacting with the audience and building a positive image of law enforcement. The research findings indicate that studying and improving the oral communication culture of law enforcement officers is a crucial factor in shaping the positive image of this specialized group. Emphasizing effective use of linguistic tools and communication strategies emerges as a key element that contributes to increasing public trust in law enforcement agencies. The results of the study confirm that the right communicative strategy and cultural adaptation of language to the needs and expectations of the audience enable law enforcement officers to strengthen their image in society and increase the level of public support.

Keywords: communication, law enforcement, image, public trust, society, professional community, communication strategy, non-verbal communication.

References

Bohush, A.M., Tryfonova, O.S., & Kyselova, O.I. (2008) Formuvannia movnoi osobystosti na riznykh vikovykh etapakh [Formation of linguistic personality at different age stages]. Odesa: PNTs APN Ukrainy. 272 p. [in Ukrainian].

Vasylenko, V.A. (2010) Udoskonalennia kultury profesiinoho spilkuvannia yak chynnyk formuvannia osobystosti pravookhorontsia [Improving the culture of professional communication as a factor in the formation of a law enforcement officer's personality]. *Aktualni problemy suchasnoi psykholohii ta pedahohiky vyshchyykh navchalnykh zakladiv MVS Ukrainy: mater. naukovo-praktychn. konferentsii (Kharkiv, 19 lystopada 2010 roku)*. Kharkiv: KhNUVS. PP. 177–180. [in Ukrainian].

Yelnikova, N.I. (2020) Stiiki movni odyntsi v usnomu profesiinomu movlenni pravookhorontsiv [Stable linguistic units in the oral professional speech of law enforcement officers]. *Shliakh uspiokhu i perspektyvy rozvytku (do 26 richnytsi zasnuvannia Kharkivskoho natsionalnogo universytetu vnutrishnikh sprav): materialy mizhnar. nauk. – prakt. konf. (m. Kharkiv, 20 lystop. 2020 r.)*. Kharkiv: KhNUVS. PP. 191–193. [in Ukrainian].

Klachko, V.M., Kostiuk, V.L., Lytvyn, V.V., & Fedorovska, N.V. (2016) Osoblyvosti spilkuvannia patrolnykh politsii z uchasnykamy masovykh aksii v konfliktnykh sytuatsiiakh: metod. Rekom [Features of communication between patrol police officers and participants of mass actions in conflict situations: methodological recommendations]. Kyiv: Nats. akad. vnutr. sprav. 48 p. [in Ukrainian].

Overchuk, O.B. (2022) Deiaki vazhlyvi aspekty movnoi povedinky politseiskoho [Some important aspects of the language behaviour of a police officer]. *Movna pidhotovka politseiskykh: tradytsii, perspektyvy ta zarubizhnyi dosvid. Materialy mizhnarodnogo kruhloho stolu z nahody 100-richchia Odeskoho derzhavnogo universytetu vnutrishnikh sprav 04 serpnia 2022 roku*. Odesa. PP. 68–70 [in Ukrainian].

Overchuk, O.B. (2019) Kultura movlennia yak skladova profesiinoy kultury politseiskoho [Culture of speech as a component of the professional culture of a police officer]. *Suchasni problemy pravovoho, ekonomichnogo ta sotsialnogo rozvytku derzhavy: tezy dop. VIII Mizhnar. nauk. – prakt. konf. (m. Kharkiv, 6 hrud. 2019 r.)*. Kharkiv: KhNUVS. PP. 234–236. [in Ukrainian].

Skorofatova, A. (2009) Kultura movlennia yak pokaznyk rivnia profesiinoy deformatsii osobystosti pravookhorontsia [Culture of speech as an indicator of the level of professional deformation of a law enforcement officer's personality.]. *Movoznavstvo. Perekladoznavstvo*, Vol. 18. PP. 36–43. [in Ukrainian].

Tiahnyriadno, Ye. V. (2022) Movlennieva kompetentnist yak nevidiemna skladova profesionalizmu [Speech competence as an integral part of professionalism]. *Innovatsiini naukovy doslidzhennia u haluzi pedahohiky ta psykholohii: materialy Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii, m. Zaporizhzhia, 11–12 liutoho 2022 r.* Zaporizhzhia: Klasychnyi pryvatnyi universytet. PP. 47–50. [in Ukrainian].

Tsviliuk, S.A., Mitina, O.M., Shmalenko, Yu.I., Tiahnyriadno, Ye.V., Rostomova, L.M., Tarasenko, L.B., Drapaliuk, K.I., Bochevar, A.H., & Melnyk, P.V. (2016) Komunikatyvnyi etyket pratsivnykiv Natsionalnoi politsii [Communicative etiquette of the National Police]. Odesa: ODUVS. 155 p. [in Ukrainian].

Accepted: March 25, 2024