

Список використаних джерел:

1. Кулешов С. Г. Новий погляд на структуру документознавства. *Вісн. Кн. палати*. 2003. № 10. С. 24–27.
2. Лаба О. Електронне діловодство: проблеми та перспективи розвитку. URL: file:///C:/Users/Admin/Downloads/sasd_2011_19_2_9.pdf (дата звернення: 15.06.2020).
3. Лисенко Л. В. Наукові категорії «колекція», «зібрання», «бібліотека» як об'єкт вивчення, опису та реєстрації: до проблеми класифікації понять. URL: file:///C:/Users/Admin/Downloads/rks_2003_8_17.pdf (дата звернення: 15.06.2020).
4. Піддубна Л. П. Документ та його основні характеристики: сутність поняття, властивості, атрибути. URL: file:///C:/Users/Admin/Downloads/Nvamu_uprav1_2012_1_24.pdf (дата звернення: 15.06.2020).
5. Попович І. І. Плюралізм думок щодо поняття документу у криміналістиці. *Науковий вісник Ужгородського університету*. 2011. С. 95–98. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/17416/1/.pdf> (дата звернення: 21.06.2020).
6. Царьова І. В. Юридичне документознавство: навчальний посібник. Дніпро: Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 172 с.
7. Швецова-Водка Г. Н. Документ і книга в системі соціальних комунікацій: автореф. дис... д-ра іст. наук: 07.00.08. Київ: Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. 2002. 32 с.
8. Шевченко О. В. Торговельне документознавство в структурі галузевого документознавства: особливості функціонування. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2017. № 1. С. 12–18. URL: <http://journals.urau.ua/bdi/article/view/150257> (дата звернення: 15.06.2020).



Шкіцька І. Ю, д-р філол. наук, професор
Тернопільський національний економічний університет, м. Тернопіль

ПІДВИЩЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ПРАЦІВНИКІВ СЛУЖБИ СУДОВОЇ ОХОРОНИ: КЛЮЧОВІ МОМЕНТИ ТРЕНІНГУ

Одним із головних напрямів судової реформи, яка розпочалася в Україні 2019 року, є створення Служби судової охорони. До компетенцій її працівників входить бездоганне знання фахових нормативних документів і своїх посадових обов'язків, уміння працювати в команді (виручати напарників, згадано працювати один з одним), адекватно оцінювати ситуацію та швидко приймати рішення тощо. Водночас не менш важливою є комунікативна компетентність охоронців судів: знання ними особливостей ділового спілкування, специфіки комунікації в суді й уміння вибудовувати гармонійні стосунки як з колегами по роботі, так і з відвідувачами.

З огляду на те, що працівники служби судової охорони повинні мати розвинуті комунікативні навички та володіти конструктивними тактиками спілкування, наша розвідка, присвячена висвітленню значущих моментів тренінгів із підвищення комунікативної культури охоронців судів, є актуальною та зумовленою потребою українського соціуму.

Спілкування охоронців судів під час виконання ними своїх посадових обов'язків передбачає комунікацію з відвідувачами та колегами (як з керівництвом, так і з підлеглими чи рівними із собою за статусно-посадовою ієрархією). Оскільки найбільші труднощі виникають саме під час спілкування з відвідувачами, зокрема особами, які намагаються нелегально чи без дозволу потрапити до суду; особами, до намірів яких входять зривання судового засідання,

вплив на його перебіг у вигідному для себе руслі, порушення емоційної рівноваги присутніх (провокативна поведінка) і под.; а також особами з неадекватною емоційно-психічною реакцією під час судового процесу, тренеру важливо зосередитися на аспектах інтеракції з «проблемними» відвідувачами різних типів.

Насамперед вважаємо за доцільне на тренінгу з підвищення комунікативної культури детально розглянути тактики поведінки, які застосовують відвідувачі, що мають намір потрапити до суду без дозволу.

1. Тактика ігнорування, яка полягає в прагненні відвідувача видати себе за працівника суду чи людину, яка має дозвіл перебувати в приміщенні суду. Особи, які послуговуються цією тактикою, мають респектабельний зовнішній вигляд (службова форма чи діловий костюм, аксесуари ділової людини: окуляри, папка з документами, шкіряний портфель і под.), намагаються впевнено пройти повз охорону, використовуючи атрибути високого статусу.

2. Тактика «свята простота», що виявляється в удаванні необізнаності з порядком чи демонструванням нерозуміння чи недочування. Основними засобами вербалізації цієї поведінкової тактики постають висловлювання на зразок: О, а я і не знав, що тут треба документи пред'являти!; Ой, а тут що треба дозвіл / пропуск мати? (з усного мовлення).

3. Тактика агресивної поведінки, що виявляється у вигляді нападків і приниження працівників охоронної служби. Відвідувач-агресор може використовувати нецензурні та лайливі слова, а також удаватися до погроз, наприклад: Ти не знаєш хто я? Я від (називає прізвище авторитетної особи). Зараз з тобою поговорять потрібні люди! (з усного мовлення). Комуніканти, що послуговуються цієї тактикою, можуть удаватися до прямих чи завуальованих образ охоронців суду. За тематикою образливі висловлювання можна поділити на дві групи: 1) щодо фаху, наприклад: Ах ти ментярська душа, кажу, дай дорогу!; Що ти тут як собака на ланцюгу сидиш?! Дай пройти мені!; Хто ти такий? До начальника мене vedi! Я зараз з ним поговорю, кого вони на роботу поприймали! Не впізнаєте поважну людину! Стоять, як телята зі зброєю! (з усного мовлення) та 2) щодо зовнішності, віку чи інших індивідуальних особливостей співрозмовника, наприклад: Пузо наїв і думаєш, що тобі все можна?; Таке мале, а яке злосне! Пусти мене, кажу! (з усного мовлення) і под.

4. Тактика солідаризації (інтеграції зі співрозмовником), спрямована на демонстрацію близькості, спільності, однастайності з комунікативним партнером (див. про це [4, с. 335–351]). За словами американського психолога Р. Чалдіні, люди мають схильність ставитися краще до членів своєї групи, ніж чужої, та виявляти прихильність до схожих на них (за різними ознаками) осіб [3, с. 165]. Найяскравіше цю тактику репрезентує повідомлення співрозмовнику інформації про наявність чого-небудь спільного з ним. У ситуаціях спілкування з охоронцями судів відвідувачі найчастіше використовують як об'єднавчий фактор роботу в охоронних структурах і земляцтво / знайомство, наприклад: Братан (Миколко і под.), я теж з охорони... Можна я пройду на хвилиночку?; Братуха, я тільки один папірець занесу і вже виходжу? Добре?; Петре, пустіть мене, я – ваш колега з відділу; Іван Петрович Вам не телефонував щодо мене?, Я перепрошую, а Ви часом не з Петриків? (з усного мовлення) і под. Варіантом використання описуваної тактики є пояснення ситуації «простою» мовою, використання неформальних форм звертань, діалектних форм слів тощо, наприклад: Іванович, ну не маю я документа при собі! Кажу, що в машині забув: і паспорт, і водійські права дружина забрала. Вона в мене шустра – уже в Ланівцях! Виручіть мене! Може, ми тєє – якось домовимось? (з усного мовлення).

5. Тактика виявлення позитивного ставлення та маніпулювання цінностями адресата. Використовуючи цю тактику, комунікант уживає пестливі форми звертань до співрозмовника на зразок пануню, синку, Миколку і под., наприклад: Пануню, рідненький, пусти мене! Я не маю документа при собі. То ж моя дитинка в залі; Синку, мені дуже треба там бути! (з усного мовлення). Серед актуалізованих цінностей – співчуття до жінки-матері, хворого чи літньої людини, вияв людяності, наприклад: Христом тебе прошу, пропусти мене! Засобами

вербалізації цієї тактики часто постають риторичні запитання (У тебе матері рідної нема?), висловлення-докори на зразок Що ж ти жалості до людей не маєш!; Молодий, а такий жорстокий!, а також прохання (Послухай мене, пропусти! і под.).

Якщо учасники тренінгу мають досвід роботи в охоронних структурах, можна їм запропонувати самим змодельовати типові конфліктні комунікативні ситуації та самостійно вибудувати конструктивні / деструктивні шляхи виходу з них.

Інший різновид завдань становить визначення тактик поведінки за типовими мовними зворотами з арсеналу мовних засобів «проблемних» відвідувачів різних типів. Не менш важливим є детальний аналіз і комунікативних тактик працівників служби судової охорони. Тренер може запропонувати учасникам назвати ті поведінкові тактики, які вони найчастіше використовували під час виконання своїх посадових обов'язків, а потім, за необхідності, доповнити список, наприклад:

1. Тактика демонстрування розуміння та готовності допомогти, яка вербалізується висловлюваннями на зразок: Я готовий вислухати Вас: / допомогти Вам, пояснити Вам, ознайомити Вас (із цим документом), Я Вас розумію, але я змушений..., Я розумію Вашу схвилюваність / стурбованість справою..., Я бачу, як Ви вболіваєте за Вашого родича..., Бачу, ви – відданий друг..., Бачу, як Ви хвилюєтеся щодо справи Вашого чоловіка...

2. Тактика самозаспокоєння та дистанціювання, яка знаходить вияв у внутрішньому мовленні працівника судової охорони. Тренер повинен наголосити на важливості вміння зберігати емоційну рівновагу, дивитися на конфліктну ситуацію відсторонено та раціонально, намагаючись визначити причини й мотиви деструктивної поведінки відвідувачів судової установи, наприклад: «Я не маю нічого особистого проти цієї людини. Усе, що він говорить, – це вияв його розпачу та негативних емоцій, спричинених безвихіддю, відчаєм, роздратуванням і под.; Ця людина реагує негативно не на мене особисто, а на соціальну роль, яку я виконую (невисоко оцінює мою посаду, мою законослухняність, мою зовнішність тощо); Він нагадує мені мого брата / сусіда» тощо.

3. Тактика виявлення намірів співрозмовника, яка вербалізується за допомогою таких мовних формул: Ви думаєте, що якщо Ви навмисно затягуватиме розгляд справи, це буде на користь Вашому другові?; Ви заробляєте гроші провокаторством? і под. Ця тактика є ефективною під час спілкування з відвідувачами-провокаторами.

4. Тактика солідаризації (її було розглянуто в арсеналі відвідувачів суду), засобами вербалізації якої постають фрази з дієсловом давайте: Давайте з'ясуємо / поговоримо, подумаємо разом, а також словосполучки *ми з вами*.

5. Тактика окреслення перспектив / наслідків девіантної поведінки, яка вербалізується за допомогою мовних формул на зразок: Якщо Ви не..., то, на жаль, я буду змушений застосувати щодо Вас інші заходи; Така поведінка тільки драгуватиме суддю і всіх присутніх; Ви тільки погіршуєте ситуацію.

6. Тактика апелювання до нормативних документів й усталеного порядку. Ця тактика є доволі дієвою, адже для багатьох пересічних громадян глибока обізнаність працівника із законами та цитування ним нормативних положень є доволі переконливими, особливо за можливості перегляду документів у паперовій чи електронній формі, наприклад: Це не моя забаганка, так прописано в законі про..., Пане, я керуюся положенням / інструкцією про... Я на робочому місці, Я при виконанні посадових обов'язків і под.

Великий вплив на перебіг комунікації, як відомо, має форма звертання, тому на тренінгу варто приділити увагу визначенню звертань, які гармонізують спілкування з відвідувачами, та звертань, які можуть спричинити конфлікт й утруднити інтеракцію. Учасникам тренінгу можна запропонувати поділити аркуш паперу на три частини й записати звертання-гармонізатори, нейтральні звертання та звертання, які часто спричиняють негативну реакцію відвідувачів. Після цього доцільно обговорити досвід кожного учасника тренінгу. Важливо

підкреслити необхідність при виборі форми звертання враховувати ситуацію спілкування, вік комунікативного партнера, його статус, стать тощо.

Тренер може обрати й іншу форму групової роботи: продемонструвавши за допомогою мультимедійних засобів [2] чи озвучивши список звертань, поставити перед учасниками завдання – визначити, до якої групи можна віднести ту чи іншу апелятивну форму, наприклад: звертання-гармонізатори та нейтральні форми звертань: пані Марино, Марино Іванівно, жіночко, панунцю (до літньої жінки); звертання-конфліктогени: громадянку / громадянина, пане Вербцов, товаришко / товарише, друже, приятелю, чоловіче, жінко. Під час виконання своїх посадових обов'язків охоронці судів можуть опинитися в ситуації, коли виникає необхідність заспокоїти схвильовану людину, емоційний стан чи поведінка якої можуть перешкоджати проведенню судового засідання. З огляду на це тренер може запропонувати учасникам тренінгу виписати «дієві» та «недієві» фрази втішання, після чого обговорити та проаналізувати їх, моделюючи ситуації з відвідувачами різного типу, наприклад:

1) фрази, які не сприяють заспокоєнню схвильованої людини: Заспокойтеся!, Візьміть себе в руки!, Не плачте!, Перестаньте плакати!, Не ламайте комедій!, Дома будете цирк показувати!;

2) фрази-аспокоєння: Не треба так хвилюватися!, Нічого страшного не сталося, Це не кінець світу і под., фрази-переключення уваги на зразок: *Заповніть, будь ласка, цю форму; Пройдіть, будь ласка, зі мною!*

Однією з важливих задач тренінгу з підвищення комунікативної культури працівників служби судової охорони є вироблення навичок не відповідати агресією на агресію, не підвищувати тон, не вживати образливих і негативнооцінних слів, не погрожувати, не виявляти зверхності та зневаги щодо комунікативних партнерів, не робити їм зауважень-претензій на зразок: *Не перебивайте мене!, Сядьте!*

Серед правил, прописаних в інструкції з охорони праці охоронців [1], є вимога надавати перевагу здоровій недовірі, ніж легковажній довірі. З огляду на це потрібно звернути увагу слухачів тренінгу на поведінку в ситуаціях, коли недовіра виявилася не підтвердженою: гармонізація ситуації, вибачення, благопобажання, пояснення специфіки своїх посадових обов'язків і т. д.

Заклучну частину тренінгу можна присвятити пошукам шляхів попередження виникнення конфліктних ситуацій із відвідувачами. Після дискусії, вислухавши думку кожного учасника, тренер може висловити свій погляд на вирішення цієї проблеми, наприклад:

Профілактика конфліктів з відвідувачами

1. Чітко прописані правила на сайті установи та дошках оголошень.
2. Наявність зразків необхідних документів із детальними роз'ясненнями (електронна та паперова форми).
3. Обумовленість заборон щодо перебування в залі суду (одяг, особисті речі, стан сп'яніння і тощо).
4. Установлення графіка прийому громадян, запровадження електронних записів на прийом.
5. Обумовленість кількості приймання осіб, що стоять у «живій» черзі, та часу, передбаченого на прийом одного відвідувача.
6. Обладнання спеціального місця для очікування прийому.
7. Послуги гардеробу.
8. Запровадження форми електронного документообігу / мобільних додатків, що дають змогу суттєво знизити кількість конфліктних ситуацій та полегшити роботу охоронців судів.
9. Установлення інтеракційних терміналів для інформування відвідувачів щодо правил роботи судової установи та порядку подання документів із різних питань.

Отже, комунікативна компетентність працівників служби судової охорони реалізується в їх обізнаності з арсеналом конструктивних і деструктивних тактик спілкування, умінні розбиратися в людях та на основі цього будувати свою інтеракцію з ними, ураховуючи такі екстралінгвальні засоби, як статус, стать і вік. Тренінги з підвищення комунікативної культури охоронців судів мають передбачати також аналіз тактик поведінки «проблемних» відвідувачів, пошук шляхів виходу з конфліктних ситуацій і способів їх профілактики.

Список використаних джерел

1. Інструкція з охорони праці для охоронника. URL: <https://od.court.gov.ua/tu16/instrykcii/instr2> (дата звернення: 17.06.2020).
2. Круглик М. І., Вайда Т. С. Сучасні дидактичні засоби навчання поліцейських: використання педагогічних можливостей мультимедійних дошок та врахування технічних вимог для їх ефективного застосування в освітньому процесі ЗВО МВС України. *Пріоритетні напрямки розвитку та реформування правоохоронних органів України*: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції. Херсон ТОВ «ВКФ СТАР» ЛТД, 2019. С. 35–42.
3. Чалдини Р. Психология влияния. 4-е междунар. изд. Санкт-Петербург: Питер, 2002. 288 с.
4. Шкіцька І. Ю. Маніпулятивні тактики позитиву: лінгвістичний аспект: монографія / за наук. ред. проф. В. М. Бріцина. Київ: Видавничий дім Дмитра Бураго, 2012. 440 с.



Куш О. П., канд. філол. наук, доцент
КВНЗ «Вінницька академія безперервної освіти», м. Вінниця

КРЕАТИВНІСТЬ ЯК ТОП-НАВИЧКА Й ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВИТКУ ЇЇ ЗАСОБАМИ СЛОВЕСНОСТІ

Серед творців теорій креативності найбільш відомим є американський психолог Е. Торренс, який почав свої дослідження креативності ще в 1958 році і присвятив цій проблемі все життя. Е. Торренс визначає креативність як процес, який передбачає: появу чутливості до проблем, дефіцит знань, їхню невідповідність, дисгармонію та ін.; фіксацію цих проблем; пошук рішень цих проблем, висунення гіпотез; перевірка, зміни й повторні перевірки гіпотез; формулювання результату [1, с. 122].

Едвард де Боно, британський психолог та письменник, який котрий розробив систему організації мислення «Шість шапок мислення», наголошує на тому, що креативність та креативне мислення заохочує людей мислити поза сталими патернами та дивитися на речі з іншої позиції. Основними навичками креативного мислення є генерування ідей, відкритість до нового, уява та цікавість, розсудливість і дивергентне мислення (пошук різних рішень для вирішення однієї й тієї самої проблеми) [4, с. 25].

Відповідно до компетенцій, визначених експертами у 2017 р. на Світовому економічному форумі в Давосі, у 2020 році креативність уже стане однією із трьох найважливіших навичок, які роботодавці цінуватимуть у своїх працівниках, поряд із критичним мисленням та комплексним вирішенням проблем.

Згідно з дослідженням від Adobe, яке провели серед 1000 навчальних закладів, 96 % погоджуються з тим, що креативність – цінна навичка для суспільства. А 78 % стверджують, що креативність є важливою в їхній кар'єрі. Майже 68 % вважають, що креативність – це те,