

УДК 316.77:001.891:[355.082+61-051](045)

DOI: 10.12958/2227-2844-2021-1(339)-1-209-220

Ревуцька Світлана Михайлівна,

кандидат педагогічних наук, професор
кафедри філології, перекладу та стратегічних комунікацій
Національної академії Національної гвардії України,
м. Харків, Україна.
svetrev2014@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-6568-236X>

Пархоменко Кирило Юрійович,

кандидат медичних наук, доцент
кафедри загальної практики, сімейної медицини та внутрішніх хвороб
Харківського національного медичного університету,
м. Харків, Україна.
pku70@ukr.net
<https://orcid.org/0000-0002-0004-2417>

Молчанюк Ольга Василівна,

доктор педагогічних наук, доцент,
завідувач кафедри природничих дисциплін
КЗ «Харківська гуманітарно-педагогічна академія»
Харківської обласної ради, м. Харків, Україна.
ov888@ukr.net
<https://orcid.org/0000-0002-4695-9917>

Пальчик Оксана Олександрівна,

кандидат сільськогосподарських наук, доцент,
доцент кафедри природничих дисциплін
КЗ «Харківська гуманітарно-педагогічна академія»
Харківської обласної ради, м. Харків, Україна.
oksanapalchik@ukr.net
<https://orcid.org/0000-0002-7282-9374>

**НАПРЯМИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ
У ПРОФЕСІЙНОМУ ВИМІРІ**

Характерною особливістю ХХІ століття стало значне посилення уваги до проблем мовної комунікації. Це пояснюється не тільки антропоцентричним підходом до вивчення мовних явищ, який поширився ще в ХХ столітті, і не тільки появою нових лінгвістичних парадигм, як-то прагматична лінгвістика, а й необхідністю осмислення механізмів функціонування мови як засобу встановлення і підтримання

контактів між людьми та досягнення поставлених цілей. На тлі значної кількості наукових праць, присвячених дослідженню загальних питань мовної комунікації (Бацевич, 2009; 5; Пелепейченко Л. М., 2018; Почепцов Г. Г., 2001; Селіванова О. О., 2008; Brown P., 1987; Gibb, J. R., 2002), стала помітною прогалина, яка охоплює коло питань щодо спілкування в окремих сферах діяльності людини. Тим часом у кожній галузі діяльності людей сформовано специфічний стиль стосунків, підходів до розв'язання завдань, особлива картина світу, створена власна загальна мікрокультура, або субкультура в межах континентальної та національної. Безсумнівно, комунікація у будь-якій сфері діяльності має свої особливості, які стосуються і переліку актуальних для відповідної галузі проблем, і способів їх вирішення. Очевидним є і той факт, що будь-який жанр мовлення реалізується специфічно в різних галузях соціального життя. Наприклад, в рекламі, правоохоронній діяльності, в медичній сфері і в політиці будуть значно відрізнятися і способи переконання, і заперечення та спростування доводів опонента. Інтуїтивно мовець усвідомлює, що і наратив, і персуазив у комунікації лікаря з пацієнтом абсолютно недопустимо будувати так, як у створенні рекламних текстів чи як у спілкуванні військового НГУ з правопорушником. І все ж, приймаючи рішення на рівні інтуїції, мовець часто допускає грубі помилки комунікації. Досить згадати шокуючу заяву Галини Третякової, яка на лекції для студентів стверджувала, що в бідних сім'ях народжуються неякісні діти (Голова комітету ВР з питань соцполітики та захисту ветеранів Галина Третякова під час публічної зустрічі в Київській школі економіки, 2020). Із уст інших представників влади звучали не менш дивні поради та висловлення (Коронавірус: Ємець назвав покоління 65+ "трупамі", 2020), які свідчили про відсутність у них комунікативної компетенції, ігнорування загальнолюдських цінностей. Проте зауважимо, що на сьогодні немає вичерпних уявлень про те, в чому полягає специфіка закономірностей комунікації у кожній професії і галузі діяльності, як саме загальні правила і принципи комунікації проєктуються на конкретні професії. Особливої уваги потребують ті професії, які пов'язані із спілкуванням з людьми, – до них належать правоохоронна сфера, медична, освітня й інші. Викладене свідчить про **актуальність** і важливість дослідження проблеми мовної комунікації у професійному вимірі.

Звертаючись до питання про **ступінь вивченості** проблем професійної мовної комунікації, доводиться констатувати наявність багатьох вичерпно не вирішених проблем – від моделі дослідження до особливостей використання комунікативних стратегій у різних професіях. У науковій літературі виявлено чинники успішної комунікації, розглянуто моделі мовної поведінки в різних ситуаціях, обґрунтовано варіанти комунікативних стратегій, релевантні умовам дискурсу, проте всі перелічені питання стосуються загальних закономірностей комунікації. Механізми мовної комунікації з

урахуванням специфіки соціальних завдань представників окремих професій вивчені ще недостатньо не тільки в Україні, а й за її кордонами. Став помітним контраст між глибоким і всебічним аналізом загальних проблем комунікації і відсутністю такого ж глибокого і всебічного дослідження комплексу питань професійної комунікації. Викладені спостереження бралися до уваги у формулюванні мети цієї роботи та її завдань.

Мета цієї статті – окреслити напрями дослідження проблем комунікації у професійному вимірі та виявити особливості проектування інформації про загальні механізми комунікації на професії офіцера НГУ та лікаря.

Вибір двох професій із численної кількості не є випадковим. Ми орієнтувалися на такі критерії: 1) важливість комунікативної компетенції представників названих професій для забезпечення спокою соціальної спільноти (громадян – стосовно офіцера НГУ) і окремих людей (пацієнтів – стосовно лікаря); 2) велика соціальна відповідальність суб'єктів діяльності відповідної галузі: демонстрація верховенства Закону і Права (щодо офіцерів НГУ) і відповідальність за життя людини (щодо лікарів); 3) менший ступінь вивченості проблем (наприклад, питання про спілкування учителя і учня вивчене краще).

Досягнення сформульованої мети можливе за умови виконання низки завдань. Необхідно виявити особливості дискурсивних практик офіцера НГУ і лікаря; напрями дослідження проблем професійної комунікації логічно обґрунтовувати, спираючись на інформацію про дискурсивні практики представників відповідних професій. Далі доцільно встановити, як закономірності комунікації проектуються на кожен із обраних для аналізу професій.

Обираючи підходи до аналізу заявленої теми та методи дослідження, ми орієнтувалися на пріоритет практичної мовної діяльності, обґрунтовували положення, які спрямовані на вдосконалення комунікативної взаємодії в суспільстві. Основним підходом до аналізу є дискурсивний, який зобов'язує мовні питання розглядати в контексті соціальних умов (соціальний контекст, за термінологією Т.ван Дейка) та прагматичних цілей учасників спілкування (прагматичний контекст). У дослідженні використано комплекс методів – загальнонаукових і специфічних для мовознавства. У виявленні дискурсивних практик офіцерів НГУ та лікарів слугували методи спостереження та систематизації інформації: у такий спосіб були виявлені види дискурсивних практик представників обраних нами професій, що тісно пов'язані з комунікацією. Метод моделювання був використаний в обґрунтуванні напрямів дослідження професійної комунікації, які впливають із аналізу дискурсивних практик. Порівняльний метод слугував у визначенні специфіки реалізації одного й того самого жанру в комунікації офіцерів і лікарів, що підтверджувало тезу про необхідність

розроблення проблем професійної комунікації. Звернемося до результатів дослідження.

Професійна комунікація – комунікація, що здійснюється представниками певної професії. Стосовно діяльності такими сферами можуть бути правоохоронна, медична, юридична та інші. Більш широким поняття стосовно професійної комунікації є поняття галузевої комунікації, яке охоплює не тільки професійну діяльність, а й таку, що властива не просто представникам певної професії, а суб'єктам діяльності певної галузі. Схарактеризуємо дискурсивні практики представників обраних для аналізу професій і, відштовхуючись від них, обґрунтуємо напрями дослідження професійної комунікації.

Національна гвардія України являє собою військове формування з правоохоронними функціями. Серед великої кількості її соціальних функцій є такі, що передбачають комунікативні контакти з групами осіб та окремими людьми. Так, функція патрулювання пов'язана із ситуаціями, коли виникає необхідність спілкуватися із правопорушниками, щоб припинити їхні протиправні дії. У таких ситуаціях вкрай важливо, щоб у комунікації правоохоронці орієнтувалися на верховенство Закону і Права і разом із тим брали до уваги особливості поведінки правопорушника. Усім відомо, якого негативного розголосу набувають випадки перевищення правоохоронцями їхніх повноважень, проте орієнтирів, які б слугували у виборі впливу на правопорушника із двох – комунікація чи звернення до сили, не обґрунтовано. Отже, один із напрямів розроблення проблеми професійної комунікації правоохоронців – виявлення можливостей комунікативного впливу на правопорушника, а це означає, що офіцерам НГУ слід бути добре ознайомленими з особливостями фатичної комунікації в різних дискурсивних умовах. Серед правопорушників можуть бути особи девіантної поведінки, схильні до конфліктів. Звідси випливає необхідність обґрунтування комунікативних стратегій нейтралізації конфлікту, який уже почався, та запобіганням конфліктам.

Під час патрулювання може виникнути ситуація, коли громадяни, які не є правопорушниками, потребують допомоги. І в таких випадках офіцер НГУ має знати, як здійснювати комунікацію із цивільними людьми в непередбачуваних умовах. Тут важливо вміти швидко встановлювати контакт і заспокоювати людину, що опинилася в складній ситуації. Це означає, що офіцерам НГУ потрібні знання не тільки щодо механізмів фатичної комунікації, а і стосовно створення клімату підтримки у спілкуванні (Gibb, J. R., 2002).

Інший вид дискурсивних практик представників аналізованої професії – діяльність в підрозділах ЦВС України. У названій сфері важлива і фатична комунікація, і навички риторики: в одних ситуаціях – вміння переконувати, в інших – вміння вести переговори чи виступити перед аудиторією або забезпечити успішну комунікативну взаємодію з окремими людьми.

Значне місце в дискурсивних практиках офіцерів НГУ посідають контакти з громадськістю в процесі здійснення стратегічних комунікацій. У названій сфері не менш важливу роль відіграють види комунікації, наведені вище. Офіцери НГУ мають уміти спілкуватися з представниками ЗМІ. Крім того важливо використовувати ті навички комунікації, що сприяють досягненню ключових цілей стратегічних комунікацій – вони визначені в теоретичних джерелах (Пелепейченко Л. М., 2018). До ключових належать такі цілі: а) формування і підтримання позитивного іміджу НГУ; б) виховання патріотизму у громадян України; в) протидія інформаційній війні; г) встановлення національної злагоди. Особливо важливим є вміння здійснювати комунікативний вплив у різних ситуаціях, переконувати, спростовувати помилкові доводи та інші. Протидія інформаційній війні вимагає вміння здійснювати комунікацію в соціальних мережах.

Ще один вид дискурсивних практик офіцерів – комунікативна взаємодія з представниками інших країн: проведення спільних маневрів, участь у патрулюванні під час проведення міжнародних масових заходів, співробітництво в здійсненні стратегічних комунікацій. Цей вид контактів потребує обізнаності офіцерів в питаннях міжкультурної комунікації, що унеможлиблюється без теоретичної бази.

Відзначимо ще одну сферу, в якій комунікація забезпечує успішність функціонування підрозділу, – взаємодія в межах колективу. У цьому різновиді дискурсивних практик будуть у нагоді знання загальних основ комунікації, спроектованих на військову комунікативну культуру.

Важливий аспект у всіх дискурсивних практиках офіцерів – вміння протистояти маніпулятивному мовному впливу ззовні. Мас-медіа, Інтернет, реклама, релігійні угруповання, непорядні особи, які бажають збагатитися за рахунок інших, – усі намагаються модифікувати поведінку пересічного громадянина на свою користь, спонукати його до чогось, а часто і ще серйозніше – змінити погляди об'єкта впливу, його світосприйняття. Офіцери НГУ обов'язково повинні мати в своєму розпорядженні необхідний і достатній мінімум інформації щодо мовної комунікації взагалі і маніпулятивного мовного впливу зокрема.

Окремої уваги потребує питання про мовні засоби контролю над натовпом. Психологія натовпу – це абсолютно унікальний феномен, зі специфічними механізмами дії. Тут майже зникає логічне мислення і вирішальним стає емоційний вплив. Завдання військовослужбовців НГУ надзвичайно складне: з одного боку, необхідно забезпечити громадський спокій, бажано без звернення до застосування сили, з другого, – не порушити права громадян. На сьогодні комунікативна характеристика натовпу, представлена в теоретичних джерелах, не враховує реалії нинішньої доби. Так, зовсім не обґрунтовані способи комунікативного контролю над натовпом, створеним за гроші. Не встановлені комунікативні способи впливу на різні види натовпу.

Підсумовуючи викладене, відзначимо, що професійна діяльність військових правоохоронців потребує дослідження проблем комунікації в різних напрямках, основними з яких є такі: комунікація з правопорушниками в різних ситуаціях (ускладнених і неускладнених); способи нейтралізації конфліктів у різних ситуаціях; комунікативні способи забезпечення клімату підтримки в спілкуванні; особливості взаємодії із представниками ЗМІ; проведення переговорів; специфіка переконання різних цільових аудиторій; особливості комунікації в соціальних мережах та інші.

Звернемося до питання про дискурсивні практики лікарів. Основне завдання лікарів – забезпечити одужання пацієнтів. Зрозуміло, тут велику роль відіграє професійна компетентність лікаря: вміння правильно поставити діагноз та змодельовати ефективне лікування. Проте важливу роль відіграє і комунікативна взаємодія лікаря і пацієнта. Від морально-психологічного стану пацієнта часто залежить успішність лікування. Дискурсивні практики комунікативних контактів лікаря і пацієнта зводяться до таких: 1) перша бесіда лікаря і пацієнта, яка дозволяє поставити діагноз; 2) доведення до відома пацієнта призначень лікаря; 3) у разі необхідності – переконання пацієнта в необхідності операції; 4) підтримка пацієнта; 5) рекомендації лікаря після лікування. В діяльності лікаря практикується також комунікація з родичами пацієнтів, з колегами, з молодшим медичним персоналом, а також із молодими лікарями – інтернами або практикантами. У названих видах дискурсивних практик можуть бути задіяні всі жанри мовлення, проте кожна з типових ситуацій потребує використання своїх принципів і комунікативних стратегій. В аналізованій професійній комунікації нагальною необхідністю є вміння лікарів правильно використовувати комунікативні стратегії ввічливості. Отже, особливості їх використання в різних ситуаціях слід розглядати як важливий напрям досліджень професійної комунікації. У комунікативній взаємодії лікаря і пацієнта запорукою успіху є і стратегія співробітництва, яка у нашу добу широко використовується в політичній галузі діяльності. Зрозуміло, що специфіка використання названої стратегії в медичній сфері потребує теоретичного обґрунтування. Дитячому лікарю не завадило б ознайомитися з механізмами позитивного маніпулювання – питанням, яке загалом розроблене мало. Лікареві доводиться спілкуватися з пацієнтами, які є представниками різних комунікативних культур, а отже, названу проблему можна вважати ще одним напрямом наукових студій в галузі професійної комунікації.

Як було показано вище, схожі жанри використовують і військовослужбовці НГУ. З огляду на такий збіг виникає питання, а в чому ж тоді відмінність комунікації між названими професіями. Результати аналізу цього питання подамо в таблиці на прикладі жанру наративу (розповіді з поясненням). Ситуація для офіцера – комунікація із правопорушником, не ускладнена конфліктом; для лікаря – перша бесіда з пацієнтом.

№	Комунікативна ознака	Професія офіцера НГУ	Професія лікаря
1	Встановлення контакту	Офіцер використовує стандартну форму, прописану Статутом. Тон – офіційний.	Як правило, пацієнт знає прізвище лікаря, до якого він потрапив на прийом, тому після привітання із запитаннями до пацієнта звертається лікар. Тон неофіційний.
2	Мета комунікації	Припинити протиправні дії: зробити зауваження або в разі необхідності доставити у відділ поліції.	Поставити попередній діагноз: вияснити на що скаржиться пацієнт; визначити симптоми; призначити необхідні аналізи та види обстеження.
3	Комунікативні стратегії	Стратегія холодної ввічливості.	Стратегія позитивної ввічливості
4	Функція нарративу	Пояснення причини для зауваження; формулювання зауваження; доведення наслідків порушення.	Пояснення необхідності додаткового обстеження; досягнення довіри з боку пацієнта.
5	Способи аргументації	Апеляція до Закону і Права, до моральних норм суспільства	Апеляція до ціннісних пріоритетів, зокрема збереження здоров'я.
6	Дії в разі відсутності розуміння з боку партнера по спілкуванню	Доставляння правопорушника у відділок поліції.	Повторне переконання або спільні пошуки інших рішень.

Порівняльний аналіз показав, наскільки відрізняються в комунікації представників двох професій ознаки реалізації одного й того самого жанру – нарративу. В межах однієї статті неможливо конкретизувати і детально схарактеризувати, як саме використовуються комунікативні стратегії, способи аргументації, як проектуються загальні вимоги до комунікації на окремі професії; тим більше, що названі і численна кількість інших питань ще не отримали теоретичного обґрунтування і практичної перевірки. Проте навіть оглядове порівняння переконує в необхідності розроблення питань про специфіку професійної комунікації.

Значна увага має бути приділена питанням реалізації максим комунікації у професійній сфері. Про важливість цього напряму досліджень свідчать огріхи та грубі комунікативні помилки, які допускаються фахівцями різних професій і галузей діяльності. Досить згадати висловлення звільненої заступниці Міністра охорони здоров'я Ірини Микичак (Онлайн-брифінг заступниці Міністра охорони здоров'я України Ірини Микичак, 2020). Схожі висловлення були оприлюднені і раніше, причому людиною, яка вважалася бездоганним фахівцем (Коронавірус: Ємець назвав покоління 65+ "трупамі", 2020). Такі

висловлювання свідчать не тільки про відсутність у представників медичної сфери комунікативної компетентності, а ще й про деформацію певних моральних принципів. Зауважимо, що опанування максимами комунікації безпосередньо пов'язане з формуванням моральних принципів, ціннісних пріоритетів цивілізованого суспільства.

З метою виявлення недоліків комунікативної поведінки, що притаманні представникам двох аналізованих професій на сьогодні, ми проаналізували результати анкетування цивільних громадян, представленого в теоретичних джерелах (Пелепейченко Л. М., 2014), а також провели опитування людей, яким доводилося бути пацієнтами (власне кажучи, всі люди мали таку нагоду).

За результатами анкетувань, до недоліків комунікації військових громадяни відносять такі: обмеженість кругозору, зверхнє (негативне) ставлення до цивільних, грубість, вульгарність, агресивність, вживання ненормативної лексики і підвищеного тону (Пелепейченко Л. М., 2014). Із таких відповідей випливає необхідність обґрунтування ознак комунікативної культури військового правоохоронця, з подальшим розробленням дидактичної системи

Щодо опитувань пацієнтів, то їм були запропоновані такі запитання: 1) Яку з рис лікаря Ви вважаєте головною: вміння ефективно лікувати чи вміння спілкуватися із хворим, бути уважним до нього? 2) Які позитивні ознаки Ви запам'ятали у спілкуванні з Вашими лікарями? 3) Які негативні ознаки Ви запам'ятали у спілкуванні з Вашими лікарями?

Відповіді на перше питання розподілилися таким чином: 30% вважають головною рисою лікаря вміння ефективно лікувати; 70% – обидві риси. Із цього робимо висновок про важливість комунікативних умінь лікаря.

Відповідаючи на друге запитання, пацієнти назвали такі позитивні ознаки: уважність лікаря; вміння слухати; вміння пояснювати. До негативних ознак пацієнти віднесли такі: небажання вислухати пацієнта; небажання відповідати на запитання пацієнта (натомість слова: *Робіть те, що я кажу, і все буде добре!*); деяка грубість (*Лікувати – наша справа, а Ваша справа – слухатися лікаря!*; *Якщо не виконуєте моїх указівок, то чого Ви від мене хочете?*; *Що їсте, такі й результати маєте, я тут при чому?*; *Шановна, менше слів, Ви тут у мене не одна!*); окремі заяви, які підривають віру пацієнта у видужання (*Я роблю все можливе, а як воно повернеться, тільки Бог знає*).

Відповіді на запитання красномовно свідчать про необхідність розроблення таких напрямів професійної комунікації лікарів: комунікативні стратегії ввічливості у спілкуванні із пацієнтом; максими кількості, якості, такту, великодушності та інші у спілкуванні з пацієнтом; створення клімату підтримки у комунікативній взаємодії; використання комунікативних стратегій і тактик у спілкуванні з пацієнтами різних вікових категорій і психологічних характеристик.

Аналіз дискурсивних практик представників двох професій, спільних і відмінних особливостей їхньої комунікації, анкетування, представлено в теоретичних джерелах, та проведеного в межах нашого дослідження опитування підтвердили необхідність розроблення проблем професійної комунікації. Перспективою дослідження вважаємо розроблення кожного з обґрунтованих у цій роботі напрямів.

Список використаної літератури

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник. 2-ге вид., доповн. К.: Академія, 2009. 376 с. **2. Великий** тлумачний словник сучасної української мови (з додат., допов. та CD); уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. К.; Ірпінь: ВТФ «Перун», 2009. 1736 с. **3. Голова** комітету ВР з питань соцполітики та захисту ветеранів Галина Третякова під час публічної зустрічі в Київській школі економіки. URL: <https://cutt.ly/jfluQeb> (дата звернення: 05.06.2020). **4. 16.11.2020** Онлайн-брифінг заступниці Міністра охорони здоров'я України Ірини Микичак. URL: https://www.youtube.com/watch?v=-YiSj3uWkfE&ab_channel=UkrinformTV (дата звернення: 01.02.2021). **5. Комунікативна** особистість військовослужбовця Національної гвардії України в сучасному соціальному контексті: монографія / за ред. Л. М. Пелепейченко. Х.: Національна академія НГУ, 2014. 221 с. **6. Коронавірус:** Ємець назвав покоління 65+ «трупамі». URL: <https://cutt.ly/EfluFwi> (дата звернення: 16.03.2020). **7. Пелепейченко Л. М.** Концептуальні засади стратегічних комунікацій в діяльності інститутів сектору безпеки і оборони України. *Стратегічні комунікації в умовах гібридної війни: погляд від волонтера до науковця: монографія.* К.: НА СБ України, 2018. С. 110–150. **8. Почепцов Г. Г.** Теорія комунікації: монографія. К.: «Ваклер», 2001. 656 с. **9. Селіванова О. О.** Сучасна лінгвістика: напрямки та проблеми: підручник. Полтава: Довкілля, 2008. 712 с. **10. Brown P., Levinson S.** Politeness: Some universals in language usage. Cambridge: CUP, 1987. 345 p. **11. Gibb, J. R.** Defensive Communication. In J. Stewart (Ed.). Bridges not walls: A book about interpersonal communication (10th ed.). Boston: McGraw-Hill, 2002. pp. 401–408.

References

1. Batsevych, F. S. (2009). *Osnovy komunikatyvnoi linhvistyky* [Fundamentals of communicative linguistics]. 2-he vyd., dopovn. K.: Akademiia [in Ukrainian]. **2. Busel, V. T.** (Eds.). (2009). *Velykyi tлумачnyi slovnyk suchasnoi ukrainskoi movy (z dodat., dopov. ta CD)* [Large explanatory dictionary of the modern Ukrainian language (with appendices, supplements and CDs)]. K.; Irpin: VTF «Perun» [in Ukrainian]. **3. Holova** komitetu VR z pytan sotspolityky ta zakhystu veteraniv Halyna Tretiakova pid chas publichnoi zustrichi v Kyivskii shkoli ekonomiky [Chairman of the Verkhovna Rada Committee on Social Policy and Protection of Veterans

Halyna Tretyakova during a public meeting at the Kyiv School of Economics]. (2020). Retrieved from <https://cutt.ly/jfIuQeb> (data zvernennia: 05.06.2020) [in Ukrainian].

4. 16.11.2020 Onlain-bryfinh zastupnytsi Ministra okhorony zdorovia Ukrainy Iryny Mykychak [Online briefing of the Deputy Minister of Health of Ukraine Iryna Mykychak]. (2020). Retrieved from https://www.youtube.com/watch?v=YiSj3uWkfE&ab_channel=UkrinformTV (data zvernennia: 01.02.2021) [in Ukrainian].

5. Pelepeichenko, L. M. (Eds.). (2014). *Komunikatyvna osobystist viiskovosluzhbovtisia Natsionalnoi hvardii Ukrainy v suchasnomu sotsialnomu konteksti* [Communicative personality of a serviceman of the National Guard of Ukraine in the modern social context]. Kh.: Natsionalna akademiia NHU [in Ukrainian].

6. Koronavirus: Yemets nazvav pokolinnia 65+ «trupamy» [Coronavirus: Yemets called the 65+ generation «corpses»]. Retrieved from <https://cutt.ly/EfluFwi> (data zvernennia: 16.03.2020) [in Ukrainian].

7. Pelepeichenko, L. M. (2018). *Kontseptualni zasady stratehichnykh komunikatsii v diialnosti instytutiv sektoru bezpeky i oborony Ukrainy* [Conceptual bases of strategic communications in activity of institutes of sector of security and defense of Ukraine]. *Stratehichni komunikatsii v umovakh hibrydnoi viiny: pohliad vid volontera do naukovtsia – Strategic communications in a hybrid war: a view from volunteer to scientist.* (pp. 110-150). K.: NA SB Ukrainy [in Ukrainian].

8. Pocheptsov, H. H. (2001). *Teoriia komunikatsii* [Communication theory]. K.: «Vakler» [in Ukrainian].

9. Selivanova, O. O. (2008). *Suchasna linhvistyka: napriamky ta problemy* [Modern linguistics: directions and problems]. Poltava: Dovkillia [in Ukrainian].

10. Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage.* Cambridge: CUP [in English].

11. Gibb, J. R. (2002). *Defensive Communication.* In J. Stewart (Ed.). *Bridges not walls: A book about interpersonal communication* (10th ed.). (pp. 401-408). Boston: McGraw- Hill [in English].

Ревуцька С. М., Пархоменко К. Ю., Молчанюк О. В., Пальчик О. О. Напрями дослідження комунікації у професійному вимірі

У статті обґрунтована необхідність дослідження проблем комунікації у професійному вимірі та проектування інформації про загальні механізми комунікації на професії офіцера НГУ та лікаря. Вибір цих професій обумовлений такими факторами: важливість комунікативної компетенції представників названих професій для забезпечення спокою соціальної спільноти (громадян – стосовно офіцера НГУ) і окремих людей (пацієнтів – стосовно лікаря); велика соціальна відповідальність суб'єктів діяльності відповідної галузі: демонстрація верховенства Закону і Права (щодо офіцерів НГУ) і відповідальність за життя людини (щодо лікарів); менший ступінь вивченості відповідних проблем. Аналіз дискурсивних практик представників цих професій, спільних і відмінних особливостей їх комунікації, анкетування та опитування підтвердили необхідність розроблення зазначених проблем.

Було обґрунтовано основні напрями дослідження проблем комунікації для правоохоронців (комунікативні стратегії у спілкуванні із правопорушниками; способи нейтралізації конфліктів; комунікативні способи забезпечення клімату підтримки у спілкуванні; особливості взаємодії із представниками ЗМІ; проведення переговорів; специфіка переконання різних цільових аудиторій; особливості комунікації в соціальних мережах; протистояння маніпулятивному впливу) та лікарів (комунікативні стратегії у спілкуванні із пацієнтом; максими кількості, якості, такту, великодушності та інші; створення клімату підтримки у комунікативній взаємодії; комунікативні стратегії і тактик у спілкуванні з пацієнтами різних вікових категорій і психологічних характеристик).

Ключові слова: професійна комунікація, комунікативні стратегії і тактики, дискурсивні практики, культура спілкування, максими комунікації.

Ревуцкая С. М., Пархоменко К. Ю., Молчанюк О. В., Пальчик О. А. Направления исследования коммуникации в профессиональном измерении

В статье обоснована необходимость исследования проблем коммуникации в профессиональном измерении и проектирования информации об общих механизмах коммуникации на профессии офицера НГУ и врача. На выбор этих профессий повлияли следующие факторы: важность коммуникативной компетенции представителей названных профессий для обеспечения спокойствия в обществе (граждан – в отношении офицера НГУ) и отдельных людей (пациентов – в отношении врача); большая социальная ответственность субъектов деятельности соответствующих сфер: демонстрация верховенства Закона и Права (относительно офицеров НГУ) и ответственность за жизнь человека (в отношении врачей); невысокая степень изученности соответствующих проблем. Анализ дискурсивных практик представителей этих профессий, общих и отличительных особенностей их коммуникации, анкетирование и опросы подтвердили необходимость разработки указанных проблем. Были обоснованы основные направления исследования проблем коммуникации для правоохранителей (коммуникативные стратегии в общении с правонарушителями; способы нейтрализации конфликтов; коммуникативные приемы обеспечения поддержки в общении; особенности взаимодействия с представителями СМИ; проведение переговоров; специфика убеждения различных целевых аудиторий; особенности коммуникации в социальных сетях; противостояние манипулятивному воздействию) и врачей (коммуникативные стратегии в общении с пациентом, максимы количества, качества, такта, великодушия и другие; создание климата поддержки в общении; коммуникативные стратегии и тактики в общении с пациентами различных возрастных категорий и психологических характеристик).

Ключевые слова: профессиональная коммуникация, коммуникативные стратегии и тактики, дискурсивные практики, культура общения, максимы коммуникации.

Revutska S., Parkhomenko K., Molchaniuk O., Palchyk O. Lines of Research in Communication in Professional Dimension

The article substantiates the need to study the problems of communication in the professional dimension and to apply information about the general mechanisms of communication to the professions of NGU officer and doctor. The choice of these professions is determined by the following factors: the importance of communicative competence for the representatives of these professions to ensure the peace of social community (citizens – in relation to a NGU officer) and individuals (patients – in relation to a doctor); great social responsibility: demonstration of the domination of law and order (in relation to NGU officers) and responsibility for a human life (in relation to doctors); low research level of these issues. Analysis of discursive practices of these professions representatives, common and distinctive features of their communication, questionnaires and surveys confirmed the need to develop these problems. The main research directions were substantiated for law enforcement officers (strategies in communication with offenders; ways of conflicts neutralization; communicative tactics of providing support in communication; peculiarities of interaction with mass media representatives; negotiation; specifics of persuasion for various target audiences; peculiarities of communication in social networks; resistance to manipulative influence) and for doctors (strategies in communication with a patient; maxims of quantity, quality, tact, generosity, etc.; creating a climate of support in communicative interaction; strategies and tactics in communicating with patients of different ages and psychological characteristics).

Key words: professional communication, communicative strategies and tactics, discursive practice, culture of communication, maxims of communication.

Стаття надійшла до редакції 24.02.2021 р.

Прийнято до друку 26.03.2021 р.

Рецензент – д. п. н., проф. Савченко С. В.