

УДК 81'42; ГРНТИ 16.31.61

<https://doi.org/10.47526/2024-3/2664-0686.78>**С.Ж. ЖАНЖИГИТОВ** *PhD, старший преподаватель Евразийского национального университета имени Л.Н. Гумилева (Казахстан, г. Астана), e-mail: syrymphd@gmail.com*

РОЛЬ ЯЗЫКОВОЙ КОММУНИКАЦИИ В ЭФФЕКТИВНОСТИ СЕРВИСНОЙ МОДЕЛИ ПОЛИЦИИ

Аннотация. Исследование посвящено анализу роли языковой коммуникации в эффективности сервисной модели полиции. Основываясь на предпосылке, что успешное взаимодействие между полицией и общественностью является ключевым аспектом в урегулировании конфликтов и обеспечении социальной стабильности, данное исследование направлено на выявление способов оптимизации этого процесса через улучшение коммуникативных стратегий.

Целью исследования является выявление методов, которые могут повысить эффективность общения полиции с общественностью, улучшить взаимоотношение с различными социальными группами, и использовать языковую коммуникацию для решения социальных дилемм.

Материалы включают анализ научных работ, посвященных языковой коммуникации в контексте полицейской деятельности, в том числе исследования по разработке обучающих программ для повышения языковой и культурной компетентности полицейских, а также анализ кейсов, демонстрирующих применение языковых стратегий в реальных ситуациях общения полиции с гражданами.

Результаты выявили важность ясного и доступного языка, использование конкретных примеров из реальной жизни и акцента на двусторонней связи для повышения эффективности взаимодействия полиции с обществом. Также была подчеркнута роль межкультурной коммуникации и необходимость обучения полицейских компетенциям в области языковой коммуникации для работы в многоязычных и мультикультурных обществах. Научная новизна данного исследования заключается в комплексном подходе к изучению языковой коммуникации в полицейской деятельности, который включает разработку практических рекомендаций и обучающих методик для повышения языковой и культурной компетентности полицейских, что способствует улучшению взаимодействия с обществом и укреплению общественного доверия к правоохранительным органам. Исследование предлагает новые взгляды на использование языковых стратегий для повышения эффективности общения между полицией и обществом, а также вкладывает в основу разработки методик обучения полицейских, направленных на улучшение их культурной и языковой компетентности.

***Цитируйте нас правильно:**

Жанжигитов С.Ж. Роль языковой коммуникации в эффективности сервисной модели полиции // *Ясауи университетінің хабаршысы*. – 2024. – №3 (133). – Б. 114–128. <https://doi.org/10.47526/2024-3/2664-0686.78>

***Cite us correctly:**

Janjigitov S.J. Rol iazykovoi kommunikacii v effektivnosti servisnoi modeli policii [The Role of Language Communication in the Effectiveness of the Police Service Model] // *Iasau universitetinin habarshysy*. – 2024. – №3 (133). – B. 114–128. <https://doi.org/10.47526/2024-3/2664-0686.78>

Дата поступления статьи в редакцию 03.06.2024 / Дата принятия 27.09.2024

Ключевые слова: языковая коммуникация, сервисная модель полиции, социальные дилеммы, конфликт, коммуникативные стратегии, кейс.

С.Ж. Жанжигитов

*PhD, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университетінің аға оқытушысы
(Қазақстан, Астана қ.), e-mail: syrymphd@gmail.com*

Сервистік полиция моделінің тиімділігіндегі тілдік коммуникацияның рөлі

Аңдатпа. Зерттеу сервистік полиция моделінің тиімділігіндегі тілдік коммуникацияның рөлін талдауға арналған. Құқық қорғау қызметкерлері мен жұртшылық арасындағы табысты қарым-қатынас қақтығыстарды шешудің және әлеуметтік тұрақтылықты қамтамасыз етудің негізгі аспектісі болып табылады деген алғышартқа сүйене отырып, бұл зерттеу аталмыш үдерісті коммуникациялық стратегияларды жетілдіру арқылы оңтайландыру жолдарын анықтауға бағытталған.

Зерттеудің мақсаты – құқық қорғау қызметкерлерінің қоғаммен қарым-қатынасының тиімділігін арттыратын, әртүрлі әлеуметтік топтармен өзара әрекеттесуді жақсартатын және әлеуметтік дилеммаларды шешуде лингвистикалық коммуникацияны қолдана алатын әдістерді анықтау.

Материалдар полиция қызметі контекстіндегі тілдік қарым-қатынас туралы ғылыми еңбектерді талдауды, соның ішінде полиция қызметкерлерінің лингвистикалық және мәдени құзыреттілігін арттыру бойынша оқу бағдарламаларын әзірлеу бойынша зерттеулерді, сондай-ақ полицияның азаматтармен қарым-қатынасының нақты жағдайларында тілдік стратегияларды қолдануды көрсететін жағдайларды талдауды қамтиды.

Нәтижелер полицияның жұртшылықпен қарым-қатынасының әсерін арттыру үшін нақты және қол жетімді тілді қолданудың, нақты мысалдарды енгізудің және интерактивті диалогқа басымдық берудің маңызды рөлін атап өтті. Сондай-ақ мәдениетаралық коммуникацияның рөлі мен полиция қызметкерлерін көптілді және көпмәдениетті қоғамдарда жұмыс істеуге тілдік қарым-қатынас саласында оқыту қажеттілігі атап өтілді. Зерттеудің ғылыми жаңалығы полиция жұмысындағы тілдік қарым-қатынасты зерттеудің кешенді тәсілі мен теориялық базаны байытуда жатыр. Зерттеу полиция мен қоғам арасындағы қарым-қатынастың тиімділігін арттыру үшін тілдік стратегияларды қолданудың жаңа перспективаларын ұсынады, сонымен қатар полиция қызметкерлерін олардың мәдени және лингвистикалық құзыреттілігін арттыруға бағытталған оқыту әдістерін әзірлеуге негіз береді.

Кілт сөздер: тілдік қарым-қатынас, полиция қызметінің моделі, әлеуметтік дилеммалар, қақтығыстар, қарым-қатынас стратегиялары, кейс.

S. Zh. Zhanzhigitov

*PhD, Senior Lecturer of L.N. Gumilyov Eurasian National University
(Kazakhstan, Astana), e-mail: syrymphd@gmail.com*

The Role of Language Communication in the Effectiveness of the Police Service Model

Abstract. The study is devoted to the analysis of the role of language communication in the effectiveness of the police service model. Based on the premise that successful interaction between the police and the public is a key aspect of conflict resolution and ensuring social stability, this study aims to identify ways to optimize this process through improved communication strategies.

The goal of the study is to identify methods that can enhance the effectiveness of police

communication with the public, improve interaction with various social groups, and use linguistic communication to solve social dilemmas.

The materials include an analysis of scientific papers on language communication in the context of policing, including research on the development of training programs to improve the linguistic and cultural competence of police officers, as well as an analysis of cases demonstrating the use of language strategies in real situations of police communication with citizens.

The findings underscored the critical role of using clear and approachable language, incorporating specific real-world examples, and prioritizing interactive dialogue to boost the impact of police communication with the public. The role of intercultural communication and the need to train police officers in the field of language communication to work in multilingual and multicultural societies were also emphasized. The scientific novelty of the research lies in an integrated approach to the study of language communication in police work and the enrichment of the theoretical base. The study offers new perspectives on the use of language strategies to improve the effectiveness of communication between the police and society and provides a basis for the development of training methods for police officers aimed at improving their cultural and linguistic competence.

Keywords: language communication, police service model, social dilemmas, conflict, communication strategies, case.

Введение

В последние три года стратегия государственного управления в Республике Казахстан базируется на концепциях сервисного государства, оказания услуг, ориентации на людей (Указ Президента РК от 26.02.2021 №522 «Об утверждении концепции развития государственного управления РК до 2030 года»). На повестку дня поставлены трансформация правоохранительных органов и судебной системы, вопросы их оптимизации, формируется государственный проект «Казахстанская служебная модель полиции». Основные принципы сервисного государства отражаются в концепциях «Государство, прислушивающееся к голосу народа», «Прежде всего народ – модель ориентации на человека».

Стратегии и программы сервисного государства предъявляют новые требования к рынку труда, профессиональному образованию, которыми являются принципы компетентности, оказания услуг и человекоориентированности. В числе принципов компетентности выделяются *soft skills* (гибкие, «мягкие» компетенции – личностные и деловые) и *hard skills* («жесткие», профессиональные компетенции), их значимость для специалистов отраслей, относящихся к сфере государственного управления, которыми следует руководствоваться в ходе профессионального развития и обязаны разрабатывать свои инструменты и индикаторы оценки.

В этой связи лингвоконфликтологические компетенции будущих юристов, обучающихся в вузе, а именно лингвистические конфликтологические знания, навыки и способности, сформированные на профессиональном казахском языке, станут основой для профессиональной деятельности в органах внутренних дел сервисного обслуживания и сервисной модели.

Во всех областях знания, связанные с конфликтами, стали востребованными навыками, умениями, присущими ряду фундаментальных *профессиональных компетенций*. Однако в программах университетского профессионального образования не предусмотрены предметы, развивающие эти компетенции. Если рассматривать будущих юристов, то *конфликтологическая компетентность (лингвоконфликтологическая компетенция)* должна быть в числе их профессиональных компетенций. Результаты исследования послужат

основой для эффективного развития будущего кадрового потенциала юридической отрасли для предоставления юридических услуг по сервисной модели на высоком профессиональном уровне.

В данном исследовании *объектом* выступает система взаимодействия между полицией и обществом, *предметом* – методы и стратегии языковой коммуникации, используемые полицией для улучшения этого взаимодействия. *Целью* является идентификация эффективных методов коммуникации, способствующих повышению эффективности общения полиции с различными социальными группами и решению социальных дилемм. *Задачи* включают анализ академических работ по теме, определение ключевых концепций, проведение кейс-стади и разработку рекомендаций на основе полученных данных. *Методология* исследования объединяет литературный обзор, кейс-стади, и определение ключевых понятий. *Гипотеза* предполагает, что эффективная языковая коммуникация может значительно улучшить взаимодействие между полицией и обществом, внося вклад в решение социальных дилемм. Значение исследования заключается в разработке практических рекомендаций для улучшения коммуникативных процессов в полицейских подразделениях, способствуя тем самым повышению общественного доверия и эффективности полицейской работы.

Обзор литературы

Переосмысление актуальности, цели и методов исследования, подвели к ключевому этапу – глубокому пониманию терминологии, лежащей в основе исследовательской работы. Понятия «*сервисная модель полиции*», «*языковая коммуникация*», «*социальные дилеммы*», «*эффективность полицейской работы*» и «*коммуникативные стратегии*» требуют четкого определения, чтобы обеспечить научную точность и глубину анализа.

В контексте подготовки к глубокому анализу сервисной модели полиции важно сначала ознакомиться с понятием «*модель*» в широком смысле. Согласно определению Б.Кусбекова в «Русско-казахском терминологическом справочном словаре (область образования)», модель определяется как единица крупных систем, между которыми возникают взаимодействия, формирующие условия для стимулирования познавательной деятельности [1].

Это определение подчеркивает важность модели как инструмента для понимания и анализа сложных систем через взаимодействие их компонентов, что создает условия для развития и познания.

Применительно к исследуемой теме, понимание "*модели*" как системы взаимодействий и условий для познания напрямую связано с концепцией сервисной модели полиции. Эта модель представляет собой не просто набор процедур и правил, а скорее комплексную систему, в которой различные элементы (правоохранительные органы, общество, законодательные и нормативные базы) взаимодействуют для достижения общих целей – обеспечения безопасности, предотвращения преступлений и разрешения социальных дилемм.

Понятие *полицейской модели* включает в себя различные аспекты, такие как структура организации, процессы принятия решений и стратегии взаимодействия с сообществом. Достижение эффективной полицейской деятельности требует хрупкого равновесия между соблюдением закона и развитием отношений с сообществом, при котором полиция функционирует как агент социального контроля, одновременно поддерживая доверие и сотрудничество общественности [2]. Это влечет за собой понимание социальных трудностей и использование коммуникативных стратегий, которые согласуются с культурной и ситуативной средой [3]. Кроме того, этический аспект полицейской деятельности требует решения моральных проблем и принятия решений, которые соответствуют профессиональной этике и ожиданиям общества [4].

В контексте языковой коммуникации использование подходящих коммуникативных стратегий имеет решающее значение для достижения эффективной полицейской деятельности. Это включает в себя понимание влияния языковых изменений и использование языковой коммуникации, которая способствует сотрудничеству и доверию внутри сообщества [3]. Кроме того, разработка коммуникативных языковых стратегий посредством использования современных технологий, таких как мобильные приложения, потенциально может повысить эффективность коммуникации полиции и вовлечения общественности [5]. Кроме того, роль саморегуляции поведения и социальной аргументации у подростков приобретает решающее значение для понимания качественных характеристик процессов коммуникации и принятия решений в контексте полицейской деятельности [6]. В рамках проведенного анализа можно выделить, что модель полицейской деятельности охватывает множество взаимосвязанных компонентов, таких как социальные трудности, принятие этических решений и языковая коммуникация.

Анализ существующих работ по теме языковой коммуникации в контексте правоохранительной деятельности выявляет глубокую многогранность и значимость этой проблематики в современных исследованиях. Во многих работах акцентируется внимание на необходимости разработки и внедрения обучающих программ для полицейских, направленных на повышение языковой и культурной компетентности. Это обусловлено тем, что эффективное общение не только способствует более успешному решению оперативных задач, но и играет ключевую роль в укреплении общественного доверия к правоохранительным органам. В области правоохранительной деятельности языковая коммуникация играет критически важную роль, и изучение этой темы через работы известных исследователей предоставляет ценные инсайты и методики для улучшения коммуникативных навыков.

Научный дискурс, связанный с коммуникацией на полицейском языке, охватывает широкий спектр тем: от императивов межкультурной коммуникации и государственной полицейской деятельности до влияния полицейского языка на доверие и легитимность общества [7]. На основе работ D. Weisburd [8] и F. Ndhlovu, K. Mulrooney, T. Mutongwizo, A. Harkness [9] представлена таксономия инновационных полицейских практик, позволяющая понять различные подходы к полицейской коммуникации и их эффективности в борьбе с преступностью, беспорядками и страхом. Важность понимания языковых практик и ожиданий многоязычных мигрантов для улучшения протоколов полицейской коммуникации, особенно в разнородных сообществах, подчеркивается в работах F. Ndhlovu, K. Mulrooney, T. Mutongwizo, A. Harkness [9] и L. Gittner [10]. Кроме того, L. Gittner подчеркивает необходимость четкой и недвусмысленной двусторонней коммуникации для преодоления разрыва между правоохранительными органами и обществом, уделяя особое внимание точному толкованию полицейского языка.

R. Voigt, N.P. Camp, V. Prabhakaran, W.L. Hamilton, R.C. Hetey, C.M. Griffiths, J.L. Eberhardt [11] дают представление о расовом неравенстве в языке, используемом полицейскими, на основе видеозаписей полицейского наблюдения, тем самым подчеркивая важность полицейского языка в качестве количественного критерия оценки качества взаимодействия полиции и общественности. Основное внимание уделяется многоязычию в полицейской коммуникации, особенно в контексте полицейских служб Южной Африки, что позволяет понять тонкости языкового планирования и обеспечения безопасности в многоязычной среде [12]. Кроме того, A. Braga, B. Welsh, C. Schnell [13] провели систематический обзор и метаанализ для оценки влияния борьбы с беспорядками на преступность, тем самым подчеркнув актуальность коммуникационных стратегий в подходах полиции.

Кроме того, M. Ali, S. Shepherd, B. Ahmed [14] и T. Kammergaard, T. F. Sogaard, M. B. Haller, T. Kolind, G. Hunt [15] углубляются в стратегии привлечения общественности, а также доверия и недоверия между полицией и общинами этнических меньшинств, тем самым подчеркивая социокультурные факторы, влияющие на коммуникацию полиции и связи с общественностью. Они исследуют взаимосвязь между организационной культурой и климатом при формировании восприятия полицией общественного мнения, уделяя особое внимание организационным и контекстуальным детерминантам стиля работы полиции [16]. Кроме того, P. Whellum, A. Nettelbeck, A. Reilly [16] тщательно изучают культурную адаптацию аборигенных общин в полицейской деятельности, тем самым подчеркивая необходимость учета культурных различий в современной полицейской практике.

Среди отечественных исследователей вопросам лингвистической экспертизы, которая является ключевым навыком для юриста, посвящены работы таких ученых, как

Ш.Ш. Жалмаханов [17], Н.М. Примашев [18], А.К. Таусоғарова [19], Г.К. Ақылбекова [20]. Эти авторы глубоко анализируют различные аспекты лингвистической экспертизы, обогащая теоретическую базу и предлагая практические методики для ее проведения. Их работы способствуют формированию у юристов компетенций, необходимых для адекватной оценки языковых данных в контексте правовых процедур, что в свою очередь повышает качество и объективность судебно-лингвистического анализа.

При разработке программы по изучению устной речи студентов в вузе языковая коммуникация играет важную роль и служит напоминанием об использовании ясного и понятного языка для эффективного общения. Кроме того, развитие речи – правильное произношение слов, четкость речи, умение задавать вопросы – являются ключевыми путями формирования коммуникативной компетенции и развития общего мышления. Для обучения устной речи эффективно создавать определенные ситуации, такие как конференции и встречи, в которых студенты могли бы практиковать устную речь. Также полезны различные методы обучения, такие как визуализация и описание представленных картинок или обычных ситуаций [21].

Для повышения языковой и культурной компетентности полицейских необходимо разработать комплексные обучающие программы, которые охватывают ключевые области, такие как коммуникация, навыки деэскалации и культурная компетентность. Исследования показывают, что программы должны учитывать специфические потребности и сложности в обучении. Например, обучение в Южноафриканской полицейской службе (SAPS) выявило проблемы с преподаванием английского языка, что ограничивает возможности офицеров эффективно коммуницировать и требует пересмотра существующих подходов к обучению [22]. В Германии была разработана модульная программа обучения для полицейских, ориентированная на работу с людьми, страдающими психическими расстройствами, что позволило повысить уровень знаний и навыки деэскалации в таких ситуациях [23]. Важным также является внимание к психическому здоровью самих сотрудников полиции, как показало исследование в Германии и Швейцарии, в ходе которого электронное обучение помогло полицейским лучше справляться с профессиональным стрессом и предотвращать суицидальные мысли [24]. Инновационные методы, такие как серьезные игры, доказали свою эффективность: проект ISPO показал улучшение навыков допроса у полицейских, повысив их компетентность в коммуникации с жертвами и правонарушителями [25]. Исследование среди китайских полицейских выявило важность соблюдения этических норм и честности, а также наличие «кодекса молчания», что подчеркивает необходимость обучения вопросам этики и дисциплины [26].

Анализ существующих исследований подчеркивает, что языковая коммуникация в правоохранительной деятельности представляет собой мощный инструмент, способствующий не только эффективному решению профессиональных задач, но и

формированию более гармоничных и устойчивых отношений между полицией и обществом. Это открывает новые перспективы для дальнейших исследований и разработки практических рекомендаций в данной области.

Методы исследования и материалы

В методологическом разделе нашего исследования было уделено особое внимание комплексному изучению влияния языковой коммуникации на эффективность работы полиции в рамках сервисной модели. Для достижения этой цели использовались следующие методологические подходы:

1. *Литературный обзор*: данное исследование начинается с глубокого анализа академических работ, включая статьи в научных журналах, монографии и исследовательские отчеты, посвященные теме языковой коммуникации в контексте полицейской деятельности. Через систематический обзор литературы идентифицируются основные теоретические концепции, методы и результаты предыдущих исследований, что позволяет определить пробелы в знаниях и сформулировать направления для собственного анализа.

2. *Определение ключевых понятий*: одним из решенных вопросов является точное определение таких понятий, как «языковая коммуникация», «сервисная модель полиции» и «коммуникативная эффективность». Это обеспечивает не только четкость исследовательского дискурса, но и помогает в стандартизации терминологии для последующего анализа данных.

3. *Кейс-стади*: был проведен детальный анализ отдельных случаев взаимодействия между полицией и гражданами, выбранных на основе их значимости и репрезентативности. Каждый кейс изучается с целью выявления успешных стратегий и проблемных аспектов в языковой коммуникации, что позволяет делать выводы о влиянии этих факторов на общую эффективность полицейской работы.

4. *Разработка рекомендаций*: на основании собранных данных и анализа реальных кейсов был сформулирован целый ряд практических рекомендаций для улучшения коммуникативных процессов в полицейских подразделениях. Эти рекомендации направлены на повышение коммуникативной компетентности сотрудников, оптимизацию взаимодействия с общественностью и, как следствие, улучшение восприятия полиции среди граждан.

Для достижения наибольшей объективности и достоверности результатов, мы стремимся к тщательному сочетанию этих методов, где каждый из них компенсирует ограничения другого. Такой интегрированный подход позволяет не только описать сложную картину взаимоотношений между полицией и обществом, но и сформулировать обоснованные рекомендации для улучшения эффективности сервисной модели полиции на основе углубленного понимания языковых и коммуникативных аспектов этих взаимодействий.

В результате, наше исследование стремится не просто к анализу существующего состояния вещей, но и к выработке практических предложений, которые могут быть использованы правоохранительными органами для оптимизации их работы. Таким образом, заключительный этап исследования заключается в разработке стратегии для обучения сотрудников полиции навыкам эффективного общения с обществом и предложения внедрения реформ в политику и процедуры взаимодействия полиции и населения. Использование этих методов позволит укрепить отношения между правоохранительными органами и обществом и добиться обратной связи между полицией и населением.

Анализ и результаты

Оптимальный выбор кейсов показывает тесную взаимосвязь между языковой коммуникацией и способностью полиции эффективно решать социальные дилеммы. Кейс-

метод является эффективным методом для изучения языковой коммуникации в полиции. Кейс – детальное исследование определенного случая, события, ситуации или проблемы в специфической области. Кейс-метод анализа представляет собой описание фактов, фиксирование причин и следствий, как иное, а также фикс работы важных аспектов и влияющих на них контекстов. Кейс-метод используется для обучения, исследования, анализа и принятия решений во многих дисциплинах, среди которых бизнес, медицина, образование, право и др. Поэтому выбор различных кейсов важен для выпускной квалификационной работы по языковой коммуникации в деятельности полиции при решении социальных дилемм.

Виды кейсов, которые были полезными для проведения исследования:

1. *Кейс общественных встреч полиции с гражданами:* в этом кейсе можно исследовать встречи полицейских с жителями района, на которых обсуждаются вопросы безопасности и преступности. Изучая языковые стратегии полиции, например, открытость диалогу и использование понятного языка, можно оценить, насколько они влияют на восприятие гражданами работы полиции и их готовность к сотрудничеству.

2. *Кейс реагирования на экстренные вызовы:* в данном кейсе изучаются случаи общения диспетчеров службы 911 с гражданами, оказавшимися в экстренных ситуациях. Изучая языковое взаимодействие и способность диспетчера оставаться спокойным, можно оценить, насколько это влияет на исход ситуации.

3. *Кейс взаимодействия с молодежными группами:* в кейсе взаимодействия с молодежными группами изучаются программы инициативы, направленные на взаимодействие полиции с молодежью. Оценка влияния программ молодежной полиции на определенную молодежную группу может проводиться с помощью групповых интервью или анкетирования.

4. *Кейс использования социальных сетей:* в кейсе использования социальных сетей оценивается, насколько полиция США использует социальные сети для общения с гражданами и, следовательно, насколько они влияют на общественное мнение о ней.

5. *Кейс обучения культурной и языковой компетентности:* в кейсе обучения культурной и языковой компетентности изучаются программы, созданные для полицейских и улучшающие их культурную и языковую компетентности и оценка их влияния. В нашем исследовании кейс представляет собой следующую структуру:

1. *Контекст кейса:* этот раздел включает в себя описание обстоятельств, истории и контекста, в котором происходит изучаемое явление. Здесь представлены основные факты и события, которые являются основой для дальнейшего анализа.

2. *Проблематика:* в этой части описывается проблема или вопрос, который исследуется с помощью кейса. Определяются ключевые аспекты, вызывающие интерес и требующие дальнейшего изучения.

3. *Участники:* в данном разделе представлено описание лиц или групп, участвующих в кейсе, их ролей и взаимодействий. Это помогает понять, какие акторы играют ключевую роль в развитии ситуации.

4. *События и действия:* в этой части представлена хронология событий, действия участников и ключевые моменты кейса. Представляется последовательность событий и действий, которые привели к развитию ситуации.

5. *Анализ:* здесь проводится глубокий анализ событий, действий и решений, принятых участниками. Оценивается их влияние на развитие ситуации, выявляются причины и последствия, а также основные факторы, которые повлияли на исход кейса.

6. *Выводы и уроки:* в завершающей части представлены выводы, к которым пришли в результате анализа кейса, а также возможные уроки или рекомендации для аналогичных

ситуаций в будущем. Это позволяет сделать обобщение и извлечь практические уроки из изученного случая.

В рамках анализа исследования, фокусирующего внимание на роли языковой коммуникации в повышении эффективности сервисной модели полиции для решения социальных проблем, обратим внимание на один конкретный кейс. Этот кейс затрагивает визит Министра внутренних дел Республики Казахстан, Марата Ахметжанова, в Усть-Каменогорск, который был направлен на встречу с жителями города для обсуждения вопросов укрепления доверия между населением и правоохранительными органами. В данном случае, языковые стратегии и методы общения выступают в качестве ключевых элементов в решении задач безопасности и поддержания социального порядка. В дальнейшем анализе мы углубимся в детали этого визита, чтобы выявить, как именно языковая коммуникация влияет на эффективность работы полиции в контексте данного события.

Анализ этих событий предоставляет возможность понять, как решения и действия, предпринятые в этих контекстах, отразились на общественном восприятии и какие уроки можно извлечь для будущего. Особое внимание уделяется роли языковой коммуникации в управлении кризисными ситуациями и в укреплении отношений между государственными органами и гражданским обществом. Исследуются цели и задачи, контекст и обстоятельства, участников, проблемы и вызовы, стратегии, решения и результаты по обоим кейсам.

Целью анализа является не только глубокое понимание каждого из рассматриваемых случаев, но и выявление общих принципов и подходов, которые могут быть применимы в аналогичных ситуациях в различных контекстах. Это дает возможность извлечь ценные уроки и рекомендации для улучшения взаимодействия между государством и обществом, а также для повышения эффективности кризисного управления.

Анализ начинается с рассмотрения кейса, основанного на новости «Предложения, жалобы и баталии: как прошла встреча главы МВД с жителями ВКО», уделяется особое внимание контексту, уникальности и многоаспектности этой встречи. Основываясь на этом, выявляются ключевые моменты диалога, анализируются как высказывания участников, так и общая атмосфера встречи, чтобы понять, какие исходы и перспективы она открывает для дальнейшего развития взаимоотношений между гражданами и государственными структурами (см. табл. 1).

Таблица 1 – Комплексный анализ встречи главы МВД Республики Казахстан с жителями Усть-Каменогорска

1	2
Описание обстоятельств, истории и контекста	Министр внутренних дел Республики Казахстан Марат Ахметжанов посетил Усть-Каменогорск для встречи с жителями города в центральном доме культуры «Ертіс Концерт». Это мероприятие было организовано в рамках выполнения Постановления Президента страны и направлено на укрепление доверия и взаимодействия между населением и правоохранительными органами.
Проблематика	Основная проблема заключалась в необходимости информирования населения о текущей криминогенной обстановке, о мерах, принимаемых правоохранительными органами для обеспечения безопасности, а также в сборе обратной связи от жителей по волнующим их вопросам.
Участники	<ul style="list-style-type: none"> • Марат Ахметжанов, Министр внутренних дел Республики Казахстан, главный спикер мероприятия. • Жители Усть-Каменогорска – представители различных социальных групп: работники предприятий, пенсионеры, активисты, правоохранители, чиновники.

Продолжение Таблицы 1

1	2
	<ul style="list-style-type: none"> • Аким Восточно-Казахстанской области, Даниал Ахметов – сопровождал министра в рамках рабочей поездки. • Сотрудники полиции и других правоохранительных органов – участники встречи и инспекционных посещений.
События и действия	<ul style="list-style-type: none"> • Информационный блок: Министр Ахметжанов проинформировал собравшихся о текущей ситуации в сфере обеспечения правопорядка, о принимаемых мерах по борьбе с преступностью и о кардинальных реформах в стране. • Взаимодействие с населением: прошел прием граждан, в ходе которого каждый желающий мог задать вопросы и высказать свои предложения по повышению безопасности и доверия к полиции. • Реакция на обращения: Министр лично реагировал на проблемные вопросы, предложенные гражданами, и назначал поручения подчиненным для их решения.
Анализ	Мероприятие показало высокую заинтересованность населения в вопросах обеспечения правопорядка и безопасности. Прямой диалог с министром позволил жителям лучше понять направления работы правоохранительных органов и способствовал укреплению доверия к полиции. Эффективность такого формата взаимодействия подтверждается не только высокой явкой участников, но и конкретными мерами по решению обозначенных проблем.
Выводы и уроки	Важность прямого и открытого диалога между властью и населением не может быть недооценена. Такие встречи способствуют не только обмену мнениями, но и реальному решению насущных проблем. Уроки данного кейса могут быть использованы в других регионах и сферах для повышения эффективности работы государственных органов и укрепления связи с гражданским обществом.

Перейдем от общего анализа кейса встречи Министра внутренних дел Марата Ахметжанова с жителями Усть-Каменогорска к более детальному изучению языковой коммуникации в рамках этого мероприятия. Важно понимать, что выбор слов, структура предложений и общий тон общения играют ключевую роль в достижении взаимопонимания между говорящим и аудиторией. Именно языковые детали и приемы определяют, насколько эффективно будет доставлено сообщение, как оно будет воспринято слушателями и какой отклик вызовет.

Рассмотрим конкретные примеры использования языковых стратегий Маратом Ахметжановым, которые помогли ему не только донести до жителей информацию о текущей ситуации в сфере обеспечения правопорядка и планах по ее улучшению, но и установить диалог, построенный на доверии и открытости. Эти примеры иллюстрируют, как специфические приемы речи и языковые средства способствовали успешному общению и взаимодействию между Министром и общественностью в ходе встречи.

Анализ языковой коммуникации в контексте встречи Министра внутренних дел Марата Ахметжанова с жителями Усть-Каменогорска выявляет несколько ключевых аспектов и приемов, использованных для улучшения взаимопонимания, усиления влияния сообщения и обеспечения эффективного диалога.

Использование языковых деталей и приемов:

1. *Ясность, доступность и конкретика изложения:* Министр Ахметжанов, обсуждая криминогенную ситуацию, использовал языковые приемы, направленные на упрощение и разъяснение сложных тем для широкой аудитории. Например: «на заре Независимости в год

совершалось более двух с половиной тысяч убийств. на протяжении последних 5 лет число убийств варьируется от 700 до 800. Население у нас на 3,5 млн выросло, но количество убийств, разбоев, изнасилований, грабежей и хулиганств уменьшается». Этот фрагмент показывает, как Министр использовал конкретные цифры и сравнения для объяснения сложной статистики в понятной форме, делая акцент на положительных изменениях в криминогенной ситуации страны. Такой подход не только способствует лучшему пониманию сложных вопросов безопасности среди населения, но и демонстрирует прогресс в работе правоохранительных органов, что важно для укрепления доверия общества к полиции.

2. *Включение и акцент на обратной связи:* фразы вида «хочу вам доложиться», «мы хотим получить обратную связь» подчеркивают стремление к двустороннему общению и значимость мнения жителей для правоохранительных органов. Пример: «Мы хотим получить обратную связь» – приглашение к диалогу, подчеркивая значимость мнений жителей.

3. *Использование риторических вопросов:* этот прием позволил активизировать внимание аудитории и стимулировать размышления о поднятых темах, делая общение более вовлекающим. Пример: «Что волнует население именно этого региона?» – стимулирует аудиторию к размышлениям и подготавливает почву для обсуждения.

4. *Эмоциональное воздействие:* акцентирование внимания на подвигах и самопожертвованиях сотрудников полиции направлено на эмоциональное воздействие, формирование уважения и поддержки со стороны общественности к работе правоохранительных органов. Пример: рассказ о полицейском, который «спасая женщину в Атырау, утонул», вызывает у слушателей сочувствие и уважение к работе правоохранителей.

5. *Личные обращения и благодарности:* обращение к участникам встречи, выражение благодарности за активность и вовлеченность способствовали созданию доверительной и уважительной атмосферы. Пример: «Благодарю каждого из вас за участие» – личное обращение к аудитории создает атмосферу взаимного уважения.

6. *Позитивная окраска и перспектива:* акцент на достижениях и планах на будущее призваны внушить оптимизм и уверенность в эффективности предпринимаемых мер. Пример: «Вместе мы сделаем наш город безопаснее» – внушает оптимизм и подчеркивает важность совместных усилий.

Языковая стратегия Марата Ахметжанова на встрече с жителями Усть-Каменогорска была направлена на достижение максимального понимания и взаимодействия с аудиторией. Основными элементами успешной коммуникации стали ясность изложения, акцент на двусторонней связи, эмоциональное вовлечение и использование позитивного нарратива. Такой подход не только способствовал эффективному обмену информацией, но и укрепил доверие между населением и правоохранительными органами, демонстрируя открытость государственных структур к диалогу и сотрудничеству.

Переходя от общего анализа представленного кейса встречи Министра внутренних дел Марата Ахметжанова с жителями Усть-Каменогорска к конкретным рекомендациям, стоит отметить, что эффективность взаимодействия между полицией и обществом в значительной мере зависит качества и доступности языковой коммуникации. Мы осмыслили суть встречи и выявили ключевые моменты, требующие улучшения, а также характеристики, которые могли бы способствовать синергетическому взаимодействию. Теперь, обращаясь к этим аспектам, можно дать несколько конкретных рекомендаций.

1. **Упрощение формулировок.** Министр и сотрудники полиции должны использовать простой и понятный язык, избегая специальной терминологии, чтобы обеспечить лучшее понимание общественностью. Конкретные действия включают:

- *Замена сложных терминов на более простые альтернативы.* Например, вместо термина «криминогенная ситуация» использовать «уровень преступности». Если речь идет о «профилактике правонарушений», лучше сказать «предотвращение преступлений».

- *Применение примеров и аналогий,* которые помогут разъяснить абстрактные концепции. Например, объясняя увеличение числа краж, можно привести пример конкретного района, где было замечено увеличение случаев квартирных краж, и рассказать, как это повлияло на безопасность местных жителей.

- *Разработка и использование шаблонов для публичных заявлений,* которые содержат стандартизированные, простые формулировки для часто используемых понятий.

2. **Использование примеров из реальной жизни.** Чтобы проиллюстрировать абстрактные концепции или сложные процессы, полицейские могут:

- *Приводить конкретные примеры из своей практики.* Например, рассказать о конкретном случае, когда была успешно раскрыта серия ограблений благодаря сотрудничеству с гражданами. Это наглядно продемонстрирует, как взаимодействие между полицией и обществом приводит к реальным результатам.

- *Предоставлять кейс-стадии из полицейской практики.* Например, описать ситуацию, когда новая программа по борьбе с наркопреступностью помогла снизить уровень преступности в определенном районе.

3. **Четкое определение ключевых терминов.** В начале встречи или в ходе общения следует давать определения ключевым терминам, чтобы обеспечить общее понимание. Это можно сделать следующим образом:

- *Создание списка ключевых терминов и их определений,* который будет доступен участникам встречи. Например, перед обсуждением темы «антикоррупционные меры» предоставить определения таких терминов, как «коррупция», «антикоррупционные стратегии», и объяснить их значимость.

- *Введение в каждый раздел встречи с объяснением используемых терминов.* Например, перед обсуждением «профилактики преступлений», объяснить, что подразумевается под «профилактическими мерами» и как они влияют на безопасность.

4. **Активное слушание и открытые вопросы.** Сотрудники полиции должны практиковать активное слушание и задавать открытые вопросы. Конкретные шаги включают:

- *Обучение сотрудников навыкам активного слушания,* таким как перефразирование и уточнение, чтобы показать понимание и интерес к мнению граждан. Например, если гражданин выражает беспокойство по поводу безопасности в районе, сотрудник может ответить: «Вы упомянули, что беспокоитесь о безопасности. Можете уточнить, какие именно проблемы вы наблюдаете?»

- *Формулирование открытых вопросов,* которые побуждают граждан делиться своим опытом и мнением. Например, вместо вопроса «У вас есть вопросы?», задать «Какие проблемы вы видите в текущем подходе к охране общественного порядка, и как, по вашему мнению, их можно решить?»

5. **Языковое разнообразие.** В многоязычных регионах необходимо обеспечить доступность информации на разных языках. Это включает:

- *Перевод важных документов и материалов на языки,* распространенные в регионе. Например, обеспечить наличие информационных буклетов и онлайн-ресурсов на русском, казахском и других языках, если это необходимо.

- *Использование многоязычных сотрудников и переводчиков* на встречах и в службах поддержки. Например, если в регионе проживает большое количество русскоязычных граждан, необходимо обеспечить присутствие русскоязычных полицейских или переводчиков на общественных встречах.

6. **Обратная связь на языке аудитории.** Важно использовать язык, приближенный к естественному языку диалога аудитории. Для этого можно:

- *Адаптировать язык и стиль общения* в зависимости от уровня образования и культурных особенностей аудитории. Например, использовать менее формальный язык при общении с молодежью и более формальный язык при взаимодействии с пожилыми гражданами.

- *Избегать формализма и сложных конструкций* в ответах на вопросы и замечания граждан. Например, использовать простые фразы и избегать сложных юридических или технических терминов, чтобы обеспечить ясное и понятное общение..

7. **Тренинги по межкультурной коммуникации для полицейских.** Регулярные тренинги помогут полицейским эффективнее взаимодействовать с различными социальными группами. Конкретные меры включают:

- *Проведение регулярных тренингов по межкультурной коммуникации*, которые включают практические занятия по взаимодействию с представителями различных культур и языковых групп. Например, тренинги могут включать ролевые игры и ситуации, в которых полицейские сталкиваются с различными культурными практиками.

- *Разработка программ обучения*, направленных на понимание культурных особенностей и адаптацию коммуникационных стратегий в зависимости от культурного контекста. Например, обучать полицейских специфике общения с представителями разных этнических групп и религиозных сообществ.

Применение этих рекомендаций поможет улучшить языковую сторону коммуникации между полицией и обществом, что, в свою очередь, способствует повышению доверия и эффективности взаимодействия.

Подход, ориентированный на чуткое использование языка и стратегии коммуникации, не только способствует лучшему информированию общества в периоды кризисов, но и укрепляет общественное доверие к властям и экспертным сообществам. В конечном итоге, такой подход к языковой коммуникации способствует созданию более устойчивого и сплоченного общества, способного эффективно реагировать на вызовы современности.

Важно отметить, что предложенные рекомендации по улучшению языковой коммуникации не указывают на неэффективность уже использованных подходов. Напротив, они представляют собой дополнительные стратегии, основанные на филологическом анализе и понимании тонкостей языка, которые могут дополнить существующие методы коммуникации.

Заключение

В результате исследования можно сделать вывод о том, что языковая коммуникация играет огромную роль в эффективности сервисной модели полиции при решении социальных дилемм. Взаимодействие структур полиции с обществом возникает на основании гарантии общественной безопасности, что оказывается проводящим лозунгом при обсуждении вопросов подобного рода. Тем самым, языковая коммуникация непосредственно связана гарантией урегулирования социальных конфликтов с участием полиции.

Исследование заключается в оценке влияния языковой коммуникации на эффективность сервисной модели полиции при урегулировании социальных дилемм и сохранении социального порядка, а также при укреплении взаимосвязей между полицией и гражданским обществом. Важной является открытость и прозрачность коммуникации, ведь именно так заявляется об успешной работе службы и доверии общества к полиции. Исследование также выявляет языковые проблемы и пути их решения, увеличивающие эффективность работы любого полицейского подразделения.

С учетом всех факторов и полученных по результатам исследования данных, можно сделать вывод о том, что языковая коммуникация играет важную роль в работе полиции. В исследовании также заключены рекомендации и методы совершенствования языковых особенностей если речь идет о сервисной модели полиции. По итогам работы можно утверждать о возможном практическом использовании приведённых результатов.

REFERENCES

1. Кусбекова Б. Русско-казахский терминологический справочный словарь (область образования). – Алматы: Мемлекеттік тілді дамыту орталығы, 2010. – 304 с. / Kusbekova B. Russko-kazahskiy terminologicheskii spravochnyi slovar (oblast obrazovania) [Russian-Kazakh terminological reference dictionary (field of education)]. – Almaty: Memlekettik tildi damytu ortalygy, 2010. – 304 s. [in Russian]
2. Rothstein B. Corruption and social trust: why the fish rots from the head down // Research Yearbook Institute of Philosophy and Law Ural Branch of the Russian Academy of Sciences. – 2017. – Vol. 17, No. 1. – P. 37–60. <https://doi.org/10.17506/ryipl.2016.17.1.3760>
3. Eslami Z., Larina T., Pashmforoosh R. Identity, politeness and discursive practices in a changing world // Russian Journal of Linguistics. – 2023. – Vol. 27, No. 1. – P. 7–38. <https://doi.org/10.22363/2687-0088-34051>
4. Мухажирович Ч. Иск морального выбора: дилеммы профессиональной этики архитектора // Философия общества. История культуры. – 2017. – №12. – С. 63–65. <https://doi.org/10.24158/fik.2017.12.15> / Muhazirovich Ch. Isk moralnogo vybora: dilemmy professionalnoi etiki arhitekтора [The Moral Choice Lawsuit: Dilemmas of an Architect's Professional Ethics] // Filosofia obshestva. Istoria kulturey. – 2017. – №12. – S. 63–65. <https://doi.org/10.24158/fik.2017.12.15> [in Russian]
5. Авраменко А., Матвеева О. Формирование коммуникативных стратегий на иностранном языке с использованием мобильных технологий // Вестник МГОУ. – 2020. – №1. – С. 22–28. <https://doi.org/10.18384/2310-7219-2020-1-22-28> / Avramenko A., Matveeva O. Formirovanie kommunikativnyh strategiy na inostrannom iazyke s ispolzovaniem mobilnyh tehnologiy [Formation of communication strategies in a foreign language using mobile technologies] // Vestnik MGOU. – 2020. – №1. – S. 22–28. <https://doi.org/10.18384/2310-7219-2020-1-22-28> [in Russian]
6. Smirnova O., Belova S. Intellectual abilities of adolescents and qualitative characteristics of their social argumentation // Journal of Modern Foreign Psychology. – 2018. – Vol. 7, No. 2. – P. 39–48. <https://doi.org/10.17759/jmfp.2018070204>
7. Whellum P., Nettelbeck A., Reilly A. Cultural accommodation and the policing of Aboriginal communities: a case study of the Anangu Pitjantjatjara Yankunytjatjara Lands // Australian & New Zealand Journal of Criminology. – 2019. – Vol. 53, No. 1. – P. 65–83. <https://doi.org/10.1177/0004865819866245>
8. Weisburd D. What can police do to reduce crime, disorder, and fear? // The Annals of the American Academy of Political and Social Science. – 2014. – Vol. 593, No. 1. – P. 42–65. <https://doi.org/10.1177/0002716203262548>
9. Ndhlovu F., Mulrooney K., Mutongwizo T., Harkness A. Mapping intercultural communication imperatives of police-public interactions in rural spaces // International Journal of Rural Criminology. – 2022. – Vol. 7, No. 1. – P. 134–147. <https://doi.org/10.18061/ijrc.v7i1.8874>
10. Gittner L. Law enforcement disconnect from the community // Cogent Social Sciences. – 2016. – Vol. 2, No. 1. – 1191322. <https://doi.org/10.1080/23311886.2016.1191322>
11. Voigt R., Camp N.P., Prabhakaran V., Hamilton W.L., Hetey R.C., Griffiths C.M., Eberhardt J.L. Language from police body camera footage shows racial disparities in officer respect // Proceedings of the National Academy of Sciences. – 2017. – Vol. 114, No. 25. – P. 6521–6526. <https://doi.org/10.1073/pnas.1702413114>
12. Makoni S. Language planning, security, police communication and multilingualism in uniform: the case of South African Police Services // Language & Communication. – 2017. – Vol. 57. – P. 48–56. <https://doi.org/10.1016/j.langcom.2016.12.009>

13. Braga A., Welsh B., Schnell C. Can policing disorder reduce crime? A systematic review and meta-analysis // *Journal of Research in Crime and Delinquency*. – 2015. – Vol. 52, No. 4. – P. 567–588. <https://doi.org/10.1177/0022427815576576>
14. Ali M., Shepherd S., Ahmed B. Promoting trust and police legitimacy in African Australian communities: A critical reflection on community engagement strategies and practical recommendations for police // *International Journal of Police Science & Management*. – 2023. – Vol. 25, No. 1. – P. 116–130. <https://doi.org/10.1177/14613557221145593>
15. Kammersgaard T., Søgaaard T.F., Haller M.B., Kolind T., Hunt G. Community policing in Danish “ghetto” areas: trust and distrust between the police and ethnic minority youth // *Criminology & Criminal Justice*. – 2021. – Vol. 23, No. 1. – P. 98–116. <https://doi.org/10.1177/17488958211017390>
16. Whellum P., Nettelbeck A., Reilly A. Cultural accommodation and the policing of Aboriginal communities: a case study of the Anangu Pitjantjatjara Yankunytjatjara Lands // *Australian & New Zealand Journal of Criminology*. – 2019. – Vol. 53, No. 1. – P. 65–83. <https://doi.org/10.1177/0004865819866245>
17. Жалмаханов Ш.Ш. Заңнамалық лингвистиканың (юрислингвистиканың) жалпы сипаттамасы // ҚР ішкі істер министрлігі Қарағанды академиясының хабаршысы. – 2012. – №3-4. – Б. 49–52 / Jalmahanov Sh.Sh. Zannamalyq lingvistikanyn (urilingvistikanyn) jalpy sipattamasy [General characteristics of legislative linguistics (jurislinguistics)] // QR ishki ister ministrligi Qaragandy akademiasynyn habarshysy. – 2012. – №3-4. – B. 49–52. [in Kazakh]
18. Примашев Н.М. Құқықтық-лингвистикалық мониторинг заңнаманы жетілдіру құралы ретінде // Қазақстан Республикасы Заңнама институтының жаршысы. – 2015. – № 5(41). – Б. 126–129 / Primashev N.M. Quyqytyq-lingvistikalıq monitoring zannamany jetildiru quraly retinde [Legal and linguistic monitoring as a tool for improving legislation] // Qazaqstan Respublikasy Zannama institutynyn jarshysy. – 2015. – № 5(41). – B. 126–129. [in Kazakh]
19. Таусоғарова А.Қ. Сот-лингвистикалық сараптама мәселелері: оқу құралы. – Алматы: Қазақ университеті, 2006. – 103 б. / Tausogarova A.Q. Sot-lingvistikalıq saraptama maseleleri [Problems of forensic linguistic expertise]: oqu quraly. – Almaty: Qazaq universiteti, 2006. – 103 b. [in Kazakh]
20. Ақылбекова Г.К. Лингвистикалық сараптама: қолданыстағы заңнама терминологиясы материалында // Қазақстан Республикасы Заңнама институтының жаршысы. – 2016. – №2(43). – Б. 89–92. / Aqylbekova G.K. Lingvistikalıq saraptama: qoldanystagy zannama terminologiasy materialynda [Linguistic expertise: in the material of the terminology of current legislation] // Qazaqstan Respublikasy Zannama institutynyn jarshysy. – 2016. – №2(43). – B. 89–92. [in Kazakh]
21. Абиев Б.М., Севдали Б.К. Проблемы типологии дискурса в лингвистике // Ясауи университетінің хабаршысы. – 2023. – №3 (129). – С. 111–119. <https://doi.org/10.47526/2023-3/2664-0686.08> / Abiev B.M., Serdali B.K. Problemy tipologii diskursa v lingvistike [Problems of Discourse Typology in Linguistics] // Iasauı universitetinin habarshysy. – 2023. – №3 (129). – S. 111–119. <https://doi.org/10.47526/2023-3/2664-0686.08> [in Russian]
22. Kekana T., Montle M. English linguistic knowledge of police trainees in SAPS training academies // *Edulite Journal of English Education Literature and Culture*. – 2022. – Vol. 7, No. 2. – P. 279–295. <https://doi.org/10.30659/e.7.2.279-295>
23. Lorey K., Fegert J. Increasing mental health literacy in law enforcement to improve best practices in policing-introduction of an empirically derived, modular, differentiated, and end-user driven training design // *Frontiers in Psychiatry*. – 2021. – Vol. 12. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2021.706587>
24. Hofmann L., Glaesmer H., Przyrembel M., Wagner B. An evaluation of a suicide prevention e-learning program for police officers (COPS): improvement in knowledge and competence // *Frontiers in Psychiatry*. – 2021. – Vol. 12. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2021.770277>
25. Guimarães M., Prada R., Santos P., Dias J., Soeiro C., Guerra R., ... Molinari A. ISPO: a serious game to train the interview skills of police officers // *International Journal of Serious Games*. – 2022. – Vol. 9, No. 4. – P. 43–61. <https://doi.org/10.17083/ijsg.v9i4.514>
26. Wu G., Makin D., Li Y., Boateng F., Abess G. Police integrity in China // *Policing: An International Journal*. – 2018. – Vol. 41, No. 5. – P. 563–577. <https://doi.org/10.1108/pijpsm-01-2017-0008>