

Міністерство внутрішніх справ України
Львівський державний університет внутрішніх справ
Центр післядипломної освіти, дистанційного та заочного навчання

Кафедра соціально-гуманітарної підготовки

КЕЙС

заняття на тему

**«ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ З ГРОМАДЯНАМИ, У ТОМУ ЧИСЛІ
З ОСОБАМИ, ЯКІ МАЮТЬ СПЕЦІАЛЬНИЙ СТАТУС (НАРОДНІ
ДЕПУТАТИ УКРАЇНИ, ДЕПУТАТИ МІСЦЕВИХ РАД,
СПІВРОБІТНИКИ ДИПЛОМАТИЧНИХ ПРЕДСТАВНИЦТВ ТА
ПРЕДСТАВНИКИ КОНСУЛЬСЬКИХ УСТАНОВ, ЖУРНАЛІСТИ
ТОЩО) ПІД ЧАС ВИКОНАННЯ СЛУЖБОВИХ ОBOB'ЯЗКІВ»**

короткострокове підвищення кваліфікації –
працівників підрозділів патрульної служби
поліції особливого призначення

Інформація про викладача

к.психол.н., доцент
Пряхіна Наталія Олексіївна
pryakhina_natalia@i.ua

ТЕМА: ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ З ГРОМАДЯНАМИ, У ТОМУ ЧИСЛІ З ОСОБАМИ, ЯКІ МАЮТЬ СПЕЦІАЛЬНИЙ СТАТУС (НАРОДНІ ДЕПУТАТИ УКРАЇНИ, ДЕПУТАТИ МІСЦЕВИХ РАД, СПІВРОБІТНИКИ ДИПЛОМАТИЧНИХ ПРЕДСТАВНИЦТВ ТА ПРЕДСТАВНИКИ КОНСУЛЬСЬКИХ УСТАНОВ, ЖУРНАЛІСТИ ТОЩО) ПІД ЧАС ВИКОНАННЯ СЛУЖБОВИХ ОБОВ'ЯЗКІВ.

Лекція – 1 год

Навчальна мета: формування понятійно-категоріального апарату а також систематизованих стійких знань слухачів про особливості професійної комунікації, типи комунікативної поведінки, розуміння важливості удосконалення вмінь професійного спілкування.

План лекції:

1. Основні правила та прийоми ефективної комунікації.
2. Методи активного слухання. Види запитань.
3. Техніки аргументації, особливості невербальної комунікації.

1. Основні правила та прийоми ефективної комунікації.

Ділове спілкування – це вид спілкування, що є нормативно схваленим, жорстко регламентованим і є найбільш ефективним у професійній сфері для вирішення певних завдань. Мета - досягнення узгодженості у трудовій, професійній сферах, суспільній діяльності. Статуси партнерів чітко визначені. Існують норми поведінки й правила, порушення яких може образити гідність партнера. Ділове спілкування виникає між людьми, які мають лише формальні міжособистісні стосунки (співробітники, керівники, підлеглі, службові особи та громадяни).

Узагальнено можна виокремити такі основні **функції спілкування**:

- Комунікативна:
 - різні форми та засоби обміну та передавання інформації
 - здійснюється за допомогою мови
- Інтерактивна:
 - вплив на інших людей, зміну їх поведінки та діяльності
 - поради, інструкції, вимоги, накази
- Перцептивна:
 - шлях пізнання людини людиною
 - у процесі контактів складається більш-менш об'єктивне враження про те, що становить собою партнер по спілкуванню.

Цілі ділового спілкування в діяльності працівника поліції:

- Підтримання законності й правопорядку;
- Забезпечення громадської безпеки, прав людини;
- Правове виховання членів суспільства;

- Формування позитивного іміджу поліції.

Особливості ділового спілкування в діяльності працівника поліції:

- Цілеспрямованість – розуміння мети спілкування
- Зумовленість субординацією і статутами.
- Ліміт часу – обмежений час на виконання службових завдань
- Робота поза межами кабінетів
- Значний обсяг і різноманітність завдань і дій
- Високий рівень психологічної напруженості

Значний вплив на поліцейського мають умови спілкування:

- Місце (вулиця, приміщення)
- Час (ранок, день, вечір)
- Обставини спілкування (звичайні або конфліктні)
- Тривалість спілкування

Види спілкування:

- міжособистісне
- групове
- особистісно-групове
- міжгрупове
- соціальне
- опосередковане

Види професійного спілкування в поліції:

- Спілкування працівника в колективі:
-спілкування з колегами по роботі у підрозділі (по горизонталі);
-спілкування з керівництвом (по вертикалі);
-спілкування з працівниками інших служб.
- Спілкування з особами, причетними до скоєння злочинів чи правопорушень.
- Спілкування з особами, що надають сприяння у попередженні, виявленні та розкритті злочинів.
- Спілкування з посадовими особами.
- Спілкування з громадянами в межах роз'яснювальної роботи, правової пропаганди, навчань тощо.

Враховуючи характерологічні особливості об'єктів професійного спілкування правоохоронців, з огляду на їх зумовленість конкретними різновидами механізмів психологічного захисту розроблено відповідні комунікативні стратегії. При цьому логіка зазначених стратегій зумовлена характерологічними особливості навіюваності, яка у свою чергу детермінована особливостями механізмів психологічного захисту.

Комунікативна стратегія «Емоційна стимуляція і позитивне підкріплення» застосовується у спілкуванні із представниками демонстративного характеру. Демонстративний характер виявляє притаманний йому і природний для нього рух у напрямку зовнішнього об'єкта який для нього

представляє безумовну суб'єктивну цінність і в якому він психологічно розчиняється. Демонстративний характер потребує зовнішній об'єкт для реалізації роботи свого провідного механізму психологічного захисту відреагування. Іншими словами демонстранту необхідний зовнішній об'єкт для відреагування внутрішньої напруги.

Спілкування повинно передбачати психологічний простір для експресії в широкому розумінні з боку представників даного типу. Так в центрі уваги повинна бути особистість самого об'єкта. З іншого боку в процесі комунікації з демонстративним характером потрібно, щоб правоохоронець випромінював впевненість, компетентність, енергійність, оптимізм, галантність, а також був показово ввічливим, коректним з підкресленою повагою схваленням і зацікавленістю ставився до особистості об'єкта, його способу життя тощо.

Комунікативна стратегія «Інтелектуально-ідеологічне співробітництво» застосовується у спілкуванні із представниками педантичного характеру, які схильні занурюватись у власні думки та психологічно дистанціюючись від загрозливої ситуації на яку демонстрант бурхливо реагуватиме. При цьому важливо враховувати що думки, ідеї, погляди тощо у випадку педантичного характеру виступають як внутрішні об'єкти.

Загальні поради:

1. Слід дотримуватись міри у дистанціюванні (не треба надмірно віддалятися і не надто наближатись до партнера);
2. Дистанція між партнерами повинна відповідати ситуації;
3. Не варто починати спілкування з відстані більш ніж 4 м. Найбільш прийнятними на такій дистанції може бути посмішка чи кивок головою на знак привітання;
4. Перші фрази краще говорити на відстані соціальної зони;
5. Відстань треба долати поступово, а не перескакувати через одну чи дві зони. У такому разі легше досягти згоди, виважено розв'язати проблему;
6. Не порушувати визначену зону, особливо інтимну, в ділових стосунках це є неприйнятним.

ВАЖЛИВО:

1. Найбільш красномовними є жести, що не усвідомлюються людиною.
2. При розмові на неприємну тему, чуючи неприємне питання, людина буде відхилятися / робити крок назад. Та навпаки.
3. Будь-які жести сприймаються в комплексі. Людина може перехрещувати руки через низьку температуру. Ваші здогадки потрібно перевіряти.
4. Жестикуляція може бути зумовлена культурними особливостями людини (звичка, традиції)

Алгоритм розмови з іноземцем

- 1) Представитися;
- 2) Виявляти доброзичливість мімікою;
- 3) При зверненні до особи встановити, чи розуміє вона українську або іншу слов'янську мову

Якщо іноземець розуміє українську або іншу слов'янську мову

- 1) Перейти на мову, зрозумілу іноземцеві, знизити темп мовлення, активно інтонувати, виділяти логічні наголосу.

Якщо іноземець НЕ розуміє українську або іншу слов'янську мову

2) Встановити, чи є поруч хтось, хто міг би перекласти суть розмови (наприклад, супутник затриманої особи), людина із знанням мови (наприклад із вільною англійською).

3) При наявності доступу до мережі Інтернет можливо використати он-лайн перекладачі. Наприклад Google Translate <https://translate.google.com.ua/>

Визначити мову спілкування та використати перекладач для спілкування

Якщо посередника не знайшлося, перейти на мову жестів. Використовуйте слова, що можуть мати однакові значення в різних мовах (POLICE, HELP, DOCUMENTS, METRO) тощо. Перевірити документи. За потреби доставити особу до райвідділу, викликати перекладача.

Алгоритм спілкування з колегами під час масових заходів

1. В залежності від відстані встановити можливість підтримання комунікації (за допомогою засобів зв'язку, за допомогою жестів тощо).

2. Перейти на умовні словесні формули, що не викликають у оточуючих підозри або некерованої поведінки.

3. Бути готовим до взаємодії при ускладненні ситуації.

Алгоритм спілкування з громадянами під час масових заходів

1. Говорити гучно, чітко, впевнено;

2. Стисло відповідати на відволікаючі запитання, не втрачаючи пильності;

3. Не вступати в дискусії;

4. Стежити за певним сектором, що охороняється, звертати увагу на можливих провокаторів;

4. Керувати ситуацією за вказівкою командира.

5. При спілкуванні із великою кількістю осіб, робіть основний акцент на спілкуванні із лідерами угруповання.

6. При спілкуванні із громадянами, постійно стояти до них обличчям або в півоберта, щоб бачити їхні дії.

7. Намагатись тримати всіх учасників події в полі зору, на відстані декількох метрів. При можливості, не допускати, аби хтось заходив збоку або за спини

5. Звертати особливу увагу на сторонніх людей (мати з дитиною, яка випадково потрапила в натовп, громадяни похилого віку), намагайтесь виводити їх з натовпу.

6. Уважно слідкуйте за власним сектором, при можливості вираховуйте провокаторів, порушників правопорядку, аби при необхідності нейтралізовувати їх або фіксувати їхню зовнішність для подальших слідчих дій.

7. У випадках коли, патрульний протистоїть великому скупченню людей, в першу чергу слідкувати за власною безпекою та безпекою сторонніх громадян (тих, що не мають відношення до групових акцій).

2. Методи активного слухання. Види запитань.

ОСНОВНІ ТЕХНІКИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ

Нерозуміння Ця техніка виглядає на перший погляд парадоксально. Її основний ключ — демонстрація нерозуміння. Буває корисно просто заявити: «Я не розумію, що ви маєте на увазі». При цьому важливо, щоб ніхто не висловлював роздратування чи невдоволення. Коли, вислуховуючи

співрозмовника, ми його погано розуміємо, ми можемо чесно і прямо йому про це сказати. Багато людей соромляться говорити про те, що вони чогось не зрозуміли.

Повторення. Дослівне повторення співрозмовником основних висловлень мовця. У цьому можуть допомогти такі фрази: Наскільки я вас зрозумів....Ви вважаєте, що...

Підтвердити — значить сформулювати ту саму думку інакше або в стислому вигляді. Основна мета — перевірка слухачем точності власного розуміння повідомлення. Виконання цієї техніки можна почати словами: Ви можете поправити мене, якщо я помиляюся, але... Іншими словами, ви вважаєте...Правильно я розумію?...

Логічний наслідок. Ця техніка, за допомогою якої підводять підсумок не окремої фрази, а значної частини розповіді або всього розмови в цілому. Основне правило формулювання логічного слідства полягає в тому, що воно повинно бути простим і зрозумілим. Ця техніка цілком застосовна в тривалих бесідах, де вона допомагає вибудувати фрагменти розмови в смислову єдність. Вступними фразами можуть бути такі: Якщо виходить з того, що ви сказали... Якщо тепер підсумувати сказане вами, то... З вашої розповіді я зробив наступні висновки... Логічний наслідок може виявитися ефективним і у випадках, коли співрозмовник «ходить навкруги», повертається до вже сказаного по кілька разів.

Уточнення Якщо попередні техніки активного слухання не призвели слухача до ясного розуміння, він може прямо попросити мовця роз'яснити незрозуміле місце в його оповіданні або зупинитися на чомусь докладніше. Для цього можна використовувати такі фрази: Це дуже цікаво, чи не могли б ви уточнити... Що ви маєте на увазі?... Якщо ж ви потребуєте додаткових деталей для прояснення ситуації, ви можете звернутися до промовця з прямим проханням розширити відповідь: Може бути, ви що-небудь додати?... Не могли б ви розвинути вашу думку?...

Віддзеркалення (відлуння) - це повторення слів або фраз співрозмовника. Зазвичай воно має форму дослівного повторення або повторення з незначними змінами.

Перефразування - це повторення висловлювань клієнта своїми словами, проговорення підтексту висловлювання, знаходження істинного сенсу висловлювання.

Емпатичне слухання- це висловлення співпереживання, розуміння почуттів співрозмовника в процесі його вислуховування. («Ваше обурення можна зрозуміти», «Ви, здається, дуже засмучені», «Вам неприємно це чути »).

Резюмування- коротке повідомлення, коли з частини або всієї консультації виділяється тільки головна думка. Вступними фразами можуть бути, наприклад, такі:

«Таким чином, можна зробити висновок про те, що ...», «Якщо я правильно зрозумів ...», «Отже, підбиваючи підсумки ...».

Використання запитань у роботі поліцейських

Види запитань	Характеристика запитання	Техніка постановки запитання
Відкрите запитання	Вимагають розгорнутої відповіді. Починаються зі слів «що?»,	Наприклад: «Де Ви були 5-го вересня о 22.00 год.?»

	«де?», «коли?», «хто?» тощо	
Закрите запитання	Розраховане на відповідь «так» або «ні»	Наприклад: «Ви проживаєте за адресою...?»
Нейтральне запитання	Запитання, що не стосується справи та її наслідків	Наприклад: «Ви, звісно, вчилися у школі?»
Дзеркальне запитання	Дозволяє виходити за межі смислового поля, що окреслено співрозмовником, звертатися до першооснови думки або переживання, неусвідомленої причини	Повторення із питальною інтонацією частини твердження, яке тільки що було вимовлено співрозмовником. Інтонацією робиться акцент на необхідному слові
Естафетне запитання	Робить діалог більш динамічним. Це запитання випереджує висловлювання партнера, допомагаючи йому сказати більше	Уважно слухаючи партнера, швидко схоплюємо його репліку і провокуємо його сказати ще більше, сказати по-іншому
Фокусуюче запитання	Примушує співрозмовника замислитися щодо наслідків певних дій або рішень	Наприклад: «Як Ви гадаєте, що буде, якщо...?», «Чого Ви хочете добитися, коли...?»
Запитання, що заповнює мовчання	Заповнення паузи або спрямування розмови в іншому напрямку	Наприклад: «Якщо б Ви були на моєму місці, які б запитання поставили собі?»
Уточнююче запитання	Спрямоване на уточнення раніше висловленої інформації	Наприклад: «Декілька хвилин тому Ви казали, що.... Як це співвідноситься з Вашими останніми словами?»
Маніпулятивне запитання	Запитання, що у завуальованій формі має маніпулятивний вплив на людину	Наприклад, запитання типу «вибір без вибору» («Ви будете підписувати протокол чи ...?»)
Риторичне запитання	Запитання, яке не потребує відповіді	Ставиться емоційно, з акцентом на необхідному словосполученні
Альтернативне запитання	Дозволяють співрозмовнику обрати один із запропонованих варіантів	Надаєте співрозмовнику право вибору із запропонованих вами варіантів: «Ви хотіли би сплатити карткою чи через банк?» Перевіряєте окремий факт: «Ви бачили одного чи двох нападників?»

3. Техніки аргументації, особливості невербальної комунікації.

ТЕХНІКИ АРГУМЕНТАЦІЇ

Техніки аргументації спрямовані на переконання громадянина у правильності, необхідності певних дій:

- **Емоційне переконання** – використання емоційних образів, почуттів, власного досвіду особи.
- **Раціональне переконання** – використання фактів, аргументів для зміни позиції.

- **Залучення до співпраці** – переконання шляхом включення людини у дію на своєму боці.

Емоційне переконання

Сутність технік – у створенні емоційної картини з громадянином у головній ролі. Перебуваючи в цій фантазії, громадянин приміряє на себе відчуття героя, стає на його місце.

Приклад 1

Уявіть себе на місці.... У Вас є дитина? Уявіть собі, що ви з нею пішли у супермаркет, а вона випадково загубилась. Ви намагаєтесь знайти свідків, адміністраторів, камери спостереження. Але всім байдуже. У всіх є свої важливіші справи. Ви відчуваєте повний розпач. В такому самому розпачі виступає зараз Сергій, який загубив сина. Будь-ласка, уявіть себе на його місці. А тепер, будь-ласка, знайдіть 10 хвилин і спробуйте згадати, що ви бачили.

Приклад 2

Негативні наслідки. Я розумію, що ви маєте великий досвід керування автомобілем, а 50 грамів Вам не доза. Якщо я відпущу зараз Вас, я повинен буду відпускати кожного, хто випив 50 грамів. А не всі водії такі вправні як Ви. І буде такий красень їхати і потрапить він у ДТП, зіб'є маленьку дівчинку. Можливо вашу рідну. Ви б собі хотіли такої долі?

Приклад 3

Власний досвід. Скажіть, будь-ласка, у Вас були схожі випадки у житті? Вам доводилось стикатись із порушенням Ваших прав? Ви були в той момент злі чи перелякані? Чи не хотіли б Ви, щоб хтось підтримав Вас в той момент. Так і нам зараз потрібна підтримка, потрібні декілька хвилин....

Раціональне переконання

Сутність технік – наведенні фактів, аргументів, які дозволяють отримати згоду, перевести громадянина на свій бік. Громадянин зважує аргументи та переходить на Ваш бік.

Дія-Вигода. Пояснення зв'язку між діями офіцера поліції та перевагами для громадянина. В кінці повинен міститись заклик – дії, очікувані від опитуваного.

Приклад:

- 1) Я буду записувати нашу розмову. Тоді, якщо я забуду певні деталі, я зможу звернутись до своїх записів, замість того, щоб турбувати Вас.
- 2) Розкриття цього злочину дозволить мені затримати крадія. Тоді Ви зможете безпечно повертатись додому ввечері. Будь-ласка приділіть мені 10 хвилин.

Дія-Наслідки. Пояснення зв'язку між діями громадянина та наслідками, які він отримає.

Приклад:

- 1) Якщо Ви не пред'явите свої документи, я буду змушений Вас затримати і доставити до районного відділу поліції.
- 2) Якщо Ви зараз вдарите дитину, я буду змушений повідомити комітет про порушення умов дострокового звільнення. Тоді Ви ризикуєте повернутись до в'язниці.

Залучення до співпраці

Сутність технік – в ситуації конфлікту, дії, які змусять людину “примірити сорочку” поліцейського. Замість протистояння, громадянин стає союзником поліцейського.

Метод Коломбо. Мені потрібна Ваша порада

Приклад:

- 1) Ви набагато краще від мене знаєте ситуацію в цьому районі. Підкажіть, до кого я можу звернутись з цього питання?
- 2) Ви набагато частіше спілкуєтесь з Вашим чоловіком. Підкажіть, коли краще зайти, щоб Він був тверезий?

Що б Ви робили на моєму місці?

Приклад:

- 1) Ми маємо ДТП з постраждалими. Ви стверджуєте, що винуватий зелений Ланос. Водій Ланосу стверджує, що винуваті Ви. Що б Ви робили на моєму місці в цій ситуації?
- 2) Ми отримали дзвінок зі школи про те, що Ваша дитина побила однокласника. Його батьки хочуть подавати заяву. Я прийшов до Вас аби обговорити це питання. Що ви пропонуєте нам робити?

Створення довірливих відносин під час комунікації.

Невербальна комунікація.

1. Щира та відкрита позиція при спілкуванні.
2. Відкрита жестикуляція, демонстрація відкритих рук.
3. Відсутність невербальних бар'єрів між громадянином та поліцейським
4. Впевнена поведінка, тон розмови.
5. Демонстрація паритету в комунікації.
6. Повага до комунікативних зон громадянина.
7. Посмішка.

Невербальні техніки.

1. Уважне вислуховування без переривань.
2. Жива зацікавленість у розумінні цілей та способу життя громадянина
3. Демонстрація уваги до слів та почуттів громадянина.
4. Використання технік емоційної підтримки, коли це доречно.
5. Використання технік резюмування, парафразу, та інших технік активного слухання.
6. Чіткі та зрозумілі інструкції, прохання та питання при спілкуванні

Висновки. Отже, одними з провідних чинників, що впливають на процес спілкування та зрештою зумовлюють комунікативні стратегії правоохоронців за ризиконебезпечних умов є механізми психологічного захисту об'єктів професійної взаємодії. Водночас механізми психологічного захисту є сталими

структурними складовими характеру вказаних об'єктів тілесно-рухового відреагування (демонстративний характер, ізоляція афекту, педантичний характер, агресивність тощо).

З метою нівелювання перешкоджаючого впливу механізмів психологічного захисту та підвищення ефективності професійного спілкування слід використовувати комунікативні стратегії для різноманітних типів характеру та особливих категорій громадян.

1. Використання психологічних знань у оперативно-розшуковій діяльності органів внутрішніх справ України за сучасних умов: навчально-практичний посібник / Д.О. Александров, Б.І. Бараненко та ін., за ред. А.В. Іщенка, В.С. Медведєва; К.: ДНДІ МВС України, Х.: Мачулин, 2015.– 236 с.
2. Гнатюк С.С., Пряхіна Н.О., Рак О.Ю. Цивільський О.І. та інші. Прикладна психологія у правоохоронній діяльності: конспект лекцій для курсантів, студентів і слухачів. – Львів: ЛьвДУВС, 2015. – 404с.
3. Гуменюк Л.Й., Сулятицький І.В. Психологія професійної діяльності працівників органів внутрішніх справ: навчальний посібник. – Львів: ЛьвДУВС, 2011. – 648 с.
4. Пам'ятка працівника Національної поліції України : Інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських /уклад.: Клименко І. В., Швець Д. В., Євдокімова О. О., Посохова Я. С. ; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. – Харків, 2017. – 52 с.
5. Андросюк В.Г., Волошина О.В. та ін.. Зарубіжний досвід ефективної комунікації поліцейських (Аналітичний огляд). –Київ: 2018. – 31 с.
6. Про Національну поліцію: Закон України від 02.07.2015 № 580-VIII.

Інформаційні ресурси

1. Національний Темпус-офіс в Україні. – Режим доступу до сайту: <http://tempus.org.ua/uk/vyshha-osvita-ta-bolonskyj-proces.html>
2. Офіційний сайт ЮНЕСКО [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту : <http://www.unesco.org/>
3. Офіційний сайт Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту : <http://www.mon.gov.ua>.
4. Офіційний веб-портал Верховної Ради України: <http://zakon1.rada.gov.ua>.
5. Офіційний веб-сайт Міністерства внутрішніх справ України: <http://mvs.gov.ua>.
6. Веб-сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського: <http://archive.nbuv.gov.ua>.
7. Веб-сайт Львівської національної наукової бібліотеки України ім. В. Стефаника: www.lsl.lviv.ua.
8. Веб-сайт Львівського державного університету внутрішніх справ: <http://www.lvduvs.edu.ua>.