

Міністерство внутрішніх справ України
Львівський державний університет внутрішніх справ
Центр післядипломної освіти, дистанційного та заочного навчання
Кафедра соціально-гуманітарної підготовки

КЕЙС
заняття на тему
«Ефективна комунікація»

Підвищення кваліфікації (короткострокове)

Кількість днів – 12

Працівники патрульної служби Національної поліції України

Інформація про викладачів:

к.пед.н., доцент

ЖИДЕЦЬКИЙ Юрій

Цезарійович

0672087190;

к.е.н., доцент **КІРЖЕЦЬКИЙ**

Юрій Ігорович

0673344403

Львів -2021

Тема 1.4. «Ефективна комунікація»

Годин на тему – 6

Занять – 3 (2 академічні години
лекцій, 4 а.г. – практичні)

Навчальна мета: опрацювати базові поняття з теми, сформувати у слухачів розуміння важливості вдосконалення вмінь професійного спілкування офіцерів поліції, сформувати необхідні навички спілкування відповідно до завдань правоохоронної діяльності.

Міжтематичні зв'язки: стресостійкість, професійна етика, толерантність та недискримінація в роботі поліцейського, взаємодія поліції та суспільства.

План лекційного заняття (2 год.)

1. Основи ділового спілкування.
2. Невербальне спілкування.
3. Формування першого враження та встановлення психологічного контакту в професійній діяльності.
4. Сутність і методи психологічного впливу.

Вступ

Комунікативна компетентність правоохоронця є важливою передумовою успішного виконання завдань професійної діяльності яка відбувається за особливих екстремальних ризиконебезпечних умов. При цьому ефективність професійного спілкування зумовлюється не тільки рівнем розвитку відповідних навичок і вмінь, але й дієвістю прийнятих на озброєння комунікативних технологій. Центальною ланкою зазначених технологій є комунікативні стратегії.

У сучасних умовах повстає проблема розробки та умілого впровадження зазначених стратегій з огляду на застосування в ризиконебезпечних умовах професійної діяльності правоохоронців.

Перш за все, доцільно приділяємо діагностичну увагу особистісним чинникам, які активізуватимуться в умовах небезпеки та впливатимуть на комунікативну діяльність працівників поліції. До вказаних чинників ми відносимо механізми психологічного захисту, які є автоматичними підсвідомими механізмами, що забезпечують особистості психічний захист. Мета механізмів психологічного захисту є підтримання гомеостатичної рівноваги психіки, яка порушується через мобілізаційне зростання емоційної напруги в афективній сфері, як реакції на небезпеку. Фактично комунікативні механізми психологічного захисту здійснюють захисну розрядку зазначеної напруги за різними структурнодинамічними сценаріями.

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 емоційної стимуляції та позитивного впливу застосовується у спілкуванні із представниками демонстративного характеру. Демонстративний характер потребує зовнішній об'єкт для реалізації роботи свого провідного механізму психологічного захисту реагування. Іншими словами демонстранту необхідний зовнішній об'єкт для реагування внутрішньої напруги.

Тому спілкування у даному випадку повинно передбачати заохочення об'єкта професійного спілкування правоохоронця шляхом позитивного зворотного зв'язку, тобто необхідно проводити відповідне емоційне підкріплення за допомогою схвальних оцінок щодо особистих якостей об'єкта професійних вмінь і навичок тощо, які проявились в процесі взаємодії з правоохоронцем.

Спілкування повинно передбачати психологічний простір для експресії в широкому розумінні з боку представників даного типу. Так в центрі уваги повинна бути особистість самого суб'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.

1. Основи ділового спілкування.

Спілкування поліцейських – складний процес встановлення і розвитку контактів з іншими людьми під час виконання професійних обов'язків, що полягає в обміні інформацією й обумовлений необхідністю спільної діяльності й взаєморозуміння в процесі міжособистісної взаємодії. Спілкування – це завжди суб'єкт-суб'єктний процес, де кожний учасник передбачає активність свого партнера. Спрямовуючи інформацію іншій людині, ми обов'язково враховуємо її мотиви, цілі, установки, настрій та інше. Більше того, інформація має бути не просто сприйнятою партнером по спілкуванню, але й зрозумілою, осмисленою. У професійній діяльності поліцейського спілкування часто передбачає психологічний вплив і протистояння впливу, проведення власної лінії поведінки, відстоювання своїх інтересів. Успіх спілкування забезпечується умінням ініціатора спілкування – поліцейського – взяти все це до уваги, використати для вирішення професійних завдань.

Спілкування – процес взаємодії між людьми. Завдання спілкування:

- Передача інформації;
- Вплив на поведінку іншого;
- Вираження емоцій.

Спілкування може відбуватись у двох формах:

- **Професійне (ділове)** – має примусовий характер:

- 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).

- **Побутове (Неділове)** - не подобається – не спілкуюсь:

- вирішення внутрішнього конфлікту;

- пов'язане з вирішенням внутрішніх психологічних проблем;

- обговорення того, що відбувається навколо, вираження свого ставлення до цього, пошуком сенсу життя.

Спілкування не існує як самостійна форма людської активності, воно є складовою індивідуальної чи групової практичної діяльності. Спілкування поліцейських може бути рольовим, оскільки в міжособистісній взаємодії поліцейський виконує соціальну роль, яка вимагає від нього певних поведінкових та комунікативних реакцій. У професійному спілкуванні поліцейський позбавляється індивідуальних якостей та керується приписаними діями та правилами виконуваної ролі. Професійне спілкування поліцейських є також різновидом ділового спілкування.

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.

Спілкування для поліцейських – це досить важливий процес, який забезпечує успішне виконання ними службових завдань, а також дозволяє надавати чи отримувати необхідну інформацію, зберігаючи при цьому шанобливе ставлення до людини, демонструючи готовність і здатність надавати якісні професійні послуги всім громадянам. Спілкування працівників поліції може відбуватися з позицій орієнтації на контроль і орієнтації на розуміння.

Орієнтація на контроль виражається у прагненні домінувати під час взаємодії, бажанні контролювати, керувати ситуацією та поведінкою інших. **Орієнтація на розуміння** характеризується прагненням зрозуміти всі обставини ситуації та поведінку людей в ній, при цьому зберігається рівність партнерів по спілкуванню, ціллю виступає бажання досягти згоди й задоволеності всіх сторін, уникаючи конфліктів.

Виділяють три складові професійно-комунікативної компетентності працівників поліції, кожна з яких відображає специфічні особливості спілкування поліцейського:

Спілкування	Складові	Особливості
Особистісне Зумовлене спрямованістю й індивідуально-стильовою своєрідністю професійної комунікації	Гуманістична спрямованість	Професійно-моральні цінності й установки, повага до особистості громадян, толерантність до їх психологічної своєрідності, мотивація на досягнення успіху, прагнення до професійного самовдосконалення
	Когнітивно-прагматичні здібності	Розвинена ауторефлексія, прийняття «професійної ролі поліцейського», вміння критично ставитися до себе і адекватно оцінювати свої можливості
	Емоційно-вольові якості	Позитивне ставлення до себе та інших, емоційний настрій на спілкування, вольова активність щодо подолання труднощів
Теоретико-методичне Характеризує обсяг знань за «репертуарним розмаїттям» професійної комунікації	Методика побудови професійного спілкування	Наявність знань про закономірності, механізми, труднощі (бар'єри) професійного спілкування, а також про процедурні аспекти побудови різних видів взаємодії і відносин, що в сукупності характеризує «репертуарний» потенціал людини в спілкуванні
Практичне Має ступінь володіння психотехніками та прийомами у професійній комунікації	Особливості психологічної підготовки	Володіння базовими психотехніками професійного спілкування: 1) орієнтування в ситуації спілкування і типу особистості громадян; 2) психотехніка рефлексії; 3) встановлення психологічного контакту з громадянами у спілкуванні; 4) комунікативний вплив; 5) управління спілкуванням; 6) психотехніка протидії; 7) психотехніка саморегуляції; 8) емоційне розвантаження ситуації; 9) спілкування в публічних умовах

Виділяють п'ять основних функцій спілкування, які можна застосувати до особливостей поліцейського спілкування

Функція	Призначення	Практичне застосування
Прагматична	Спілкування	Допомагає скоординувати дії

	відбувається під час взаємодії в процесі спільної діяльності	поліцейських під час виконання службових завдань
Формуюча	Спілкування сприяє розвитку людини і становленню її як особистості	Переймання знань, практичного досвіду від більш досвідчених працівників поліції
Підтверджувальна	Проявляється під час спілкування з іншими людьми, коли ми можемо пізнати, зрозуміти та самоствердитися	Похвала чи заохочення від керівництва за сумлінне виконання службових обов'язків або навпаки зауваження
Організації і підтримки міжособистісних стосунків	Слугує для оцінки інших людей і сприяє встановленню емоційних контактів – позитивних чи негативних	Дотримання психологічного клімату на роботі
Внутрішньоособистісна	Виникає під час внутрішнього діалогу і є однією з найважливіших функцій	Особиста психологічна безпека, а саме вміння давати адекватну оцінку власним вчинкам і діям

2. Невербальне спілкування.

Невербальне спілкування – це система знаків, що використовуються в процесі спілкування і відрізняються від мовної комунікації засобами та формою вираження. Невербальне спілкування – це комплексний процес, що задіює людину в цілому (при цьому мають значення тон голосу, рухи тіла тощо).

У невербальній комунікації використовуються будь-які символи, крім слів. Найчастіше невербальна передача відбувається одночасно з вербальною і може чи підсилювати чи змінювати зміст слів.

Невербальні засоби комунікації можуть виконувати всі основні функції мовних знаків тощо. Фактично замінювати текст. Людина в ситуації спілкування реалізує своєрідну комунікативну програму, накладаючи на неї вербальну форму.

У процесі взаємодії вербальні й невербальні засоби можуть підсилювати або ж послаблювати дію одне одного. Мова невербального спілкування – це мова почуттів, а не лише жестів.

Вважається, що виразні рухи служать встановленню або зникненню відносин між людьми, виконують цілий ряд функцій: функцію посиленого контролю рухів, функцію активної маніфестації і регулятивну функцію -

вони керують комунікацією без суттєвої емоційного навантаження партнерів по спілкуванню. Таким чином, виконуючи регулятивну функції в процесі спілкування, вони є своєрідною мовою спілкування. Роль виразних рухів полягає в посиленні емоційної насиченості сказаного, створенні об'єктивного фону словесного змісту, підвищенні його виразності і сили.

Невербальні повідомлення можуть бути закодовані за допомогою таких **компонентів**:

- виразних рухів тіла – так званої експресивної поведінки особистості (міміки, пози, жестів тощо);
- звукового оформлення мовлення (висоти, темпу, тембру, ритмічності тощо);
- мікросередовища, що оточує людину (простір, який індивід може контролювати чи змінювати);
- використання певних предметів, що мають символічне значення (наприклад, букет, подарунок на свято).

Основні **функції невербальної** поведінки особистості:

- 1) створення образу партнера по спілкуванню;
- 2) випереджальна маніфестація психологічного змісту спілкування (щодо мови);
- 3) регуляція просторово-часових параметрів спілкування;
- 4) підтримання оптимального рівня психологічної близькості між людьми, що спілкуються;
- 5) маскування «Я-особистості»;
- 6) ідентифікація партнерів по спілкуванню;
- 7) соціальна стратифікація;
- 8) показник статусно-рольових відносин;
- 9) якість і зміна взаємовідносин партнерів по спілкуванню, формування цих відносин;
- 10) індикатор актуальних психічних станів особистості;
- 11) економія мовного повідомлення;
- 12) уточнення, зміна розуміння вербального повідомлення, посилення емоційної насиченості сказаного;
- 13) контроль афекту, його нейтралізації або створення соціально значимого афективного відносини;
- 14) розрядка, полегшення, регуляція процесу збудження; показник загальної психомоторної активності суб'єкта (темپ, амплітуда, інтенсивність, гармонійність рухів).

Невербальна поведінка несе інформацію не тільки відповідно до основним засобом спілкування - промовою. Існує складний взаємозв'язок між невербальною і вербальною програмами поведінки.

Р. Краусс, аналізуючи мовну поведінку співрозмовників, виявив, що кожної відповіді слухача передували певні виразні рухи говорить: зміна напрямку погляду, рух голови в бік слухача, пауза в мові. Відповіді самого слухача також захоплюватися певними експресивними рухами. Таким чином,

мова тіла стає складовою частиною всього повідомлення, і без нього неможливо взаємодія між співрозмовниками.

Виділяють такі **функції**, що виконує невербальне спілкування під час взаємодії з вербальним:

- доповнення вербальних повідомлень (посилення, дублювання, уточнення тощо);
- спростування вербальних повідомлень (невербальна поведінка є більш спонтанною і менше контролюється свідомістю, тому жести чи міміка можуть показати справжній стан людини);
- заміщення вербальних повідомлень;
- регулювання розмови (використання невербальних знаків для координації взаємодії між людьми).

Безумовно, що звуки голосу, рухи тіла чи навколишні символи сприймаються як певні посилення лише в тому випадку, якщо за кожним з них закріплене відповідне значення, зрозуміле оточуючим (наприклад, погойдування голови вперед означає згоду, чорний одяг – знак жалоби тощо).

Отже, невербальне спілкування є аналогічним до вербального, оскільки жест чи поза, так само як і слова, мають певні значення. Однак, на відміну від слів, багатьом невербальним знакам краще надати альтернативне прочитання.

Засоби невербальної комунікації об'єднують у такі **групи**:

1. Тілесний контакт, що виражається в різноманітних формах (поштовхи, поплескування, прогладжування тощо).

2. Дистанція між тими, хто спілкується (відстань між учасниками спілкування свідчить про його формальність чи неформальність, про ставлення партнерів один до одного тощо).

3. Зовнішній вигляд (повідомлення про себе, свій соціальний стан, вид діяльності, самооцінку тощо).

4. Поза тіла (вказує на міжособистісні взаємовідносини між партнерами, їх соціальний стан, культурний потенціал).

5. Вираз обличчя (дає можливість інтерпретувати емоції, що приховуються чи демонструються).

6. Жести (дають можливість для уточнення, підкреслення чи заперечення певної інформації).

7. Погляд (дозволяє зчитувати з обличчя співрозмовника найрізноманітніші сигнали: від зацікавлення до демонстрації абсолютної зневаги).

8. Паравербальні та екстравербальні сигнали (вплив інтонації, ритму, тембру голосу на зміст висловлювання).

КІНЕСИКА – це сукупність рухів тіла (жестів, міміки), що застосовуються у процесі людського спілкування (за винятком рухів мовленнєвого апарату).

Кінесика вивчає також відображення поведінки людини в її невербальних в, до як явленнях, до яких належать міміка (рухи м'язів

обличчя), пантоміміка (рухи всього тіла), «вокальна міміка» (інтонація, тембр, ритм, вібрація голосу), просторовий малюнок (зона, територія, переміщення), експресія (виразність, сила виявлення почуттів, хвилювання), які можуть бути вирішальними у висловлюваннях, що вимовляються.

ЖЕСТИ – це рух (дія) для вираження певної емоції чи якоїсь інформації замість мовленнєвого акту або під час мови.

Жести мають сигнальне значення. Під жестом зазвичай розуміють рух рук або кистей рук. Жест в процесі спілкування не тільки супроводжує мова, на основі жестів можна зробити висновок про ставлення людини до якоїсь події, особи, предмету. Особливості жестикуляції людини можуть послужити підставою для висновку про його властивості.

Жести детерміновані побудовою людського тіла, однак розвиваються і конкретизуються вони в міжособистісних і соціальних стосунках. З одного боку, вираження подиву, розпачу, гніву, задоволення чи презирства приблизно однакові у всіх країнах світу і в усіх культурах. З іншого боку, розуміння їхнього змісту залежить від знайомства з комунікативною системою даної конкретної культури. Жести необхідні в тих випадках, коли неможлива вербалізація (наприклад, через мовний бар'єр чи проблеми зі слухом).

Значення жестів полягає в тому, що вони дають додаткову інформацію до вербальних засобів спілкування, а саме:

- 1) психічний стан партнера;
- 2) ставлення партнера до учасників контакту чи до обговорюваного питання;
- 3) бажання, що виражаються без слів, або такі, що зупиняються свідомістю (наприклад, хотів підвестися, але тільки здригнувся);
- 4) команди, що не увійшли до тексту – рефлексорний багаж розрахунків виражений у загальній символічній формі;
- 5) жести, що виражають ставлення до емоційно важливої інформації.

Слідкуючи за жестами учасників контакту, необхідно пам'ятати, що жести – це «знак можливої дії».

Класифікацію жестів.

Перша група жестів - **комунікативні жести**, міміка, рухи тіла тощо. Виразні рухи, що заміщають в мові елементи мови. Це вітання і прощання; жести погрози, залучення уваги; підкликати, що запрошують, що забороняють; образливі жести і рухи тіла; дражливі, що зустрічаються в спілкуванні дітей; позитивні, негативні, питальні, що виражають подяку, примирення, а також жести, що зустрічаються в різних інших ситуаціях міжособистісного спілкування. Всі перераховані жести зрозумілі без мовного контексту і мають власне значення в спілкуванні.

Друга група жестів - це **описово-образотворчі жести**, зрозумілі тільки при словесному супроводі. Наприклад, жест, який супроводжує розповідь про величину предмета.

Третя група - це **модальні жести**, що виражають оцінку, ставлення до предметів, людей, явищ навколишнього середовища. До них відносяться

жести схвалення, незадоволення, іронії, недовіри; жести, що передають невпевненість, незнання, страждання, роздуми, зосередженість; розгубленість, сум'яття, пригніченість, розчарування, відразу, радість, захоплення, подив [Смирнова 2009].

Виділяються **природні і штучні мови жестів**, які замінять мова. *Природний*, спонтанний жест використовується при передачі інформації і вираження свого ставлення до сказаного. *Штучна мова жестів* - мова жестів глухонімих або системи руху рук, які мають конкретне практичне призначення: помаху руками диригента, «ручний мову» біржовиків. Такі жести входять в експресивний репертуар людини, але мають в ньому автономне становище.

Для **розуміння жестів** важливо знати психологічні стани, що впливають на їх динаміку, інтенсивність тощо. Встановлено, що інтенсивність жестикуляції підвищується, якщо мовець хвилюється або хоче зайняти лідируючу позицію в спілкуванні, якщо переривається зворотний зв'язок, якщо людина відчуває труднощі у вираженні думки. У всіх перерахованих ситуаціях жестикуляція виникає мимоволі і ледь усвідомлюється людиною. Жести більшою мірою говорять про силу пережитих станів і менше, ніж міміка, піддаються контролю і регулюванню. Тривожність, невпевненість людини супроводжуються хаотичними або одноманітними рухами рук, використанням при розмові будь-якого предмета (постукування олівцем, знімання-одягання окулярів тощо).

Сила і частота жестикуляції визначаються культурними нормами. Р. Арчер встановив, що в середньому протягом годинної розмови фін удасться до жестикуляції один раз, італієць - 80, француз - 120, а мексиканець - 180 разів [Archer, 1979].

Від приналежності людини до тієї чи іншої культури залежить також **малюнок жестів**, їх значення, поява специфічних рухів рук. Однозначність жесту залежить від його поширення: чим ширше вживається жест, тим однозначно він сприймається, і, навпаки, локальне вживання жесту робить його більш багатозначним.

Особливу групу жестів становлять **жести-дотики** - поцілунок, поплескування, погладження, рукостискання, обійми, з'єднання своїх рук в замок, потирання кінчика носа. Дотики служать додатковим засобом вираження емоційного стану. З їх допомогою формуються уявлення про простір свого тіла і знання про частини тіла іншої людини. Такий експресивний репертуар допомагає людині впоратися з емоційним напруженням в екстремальній ситуації.

На вибір жестів-дотиків впливає статус партнера, вік, стать, ступінь знайомства, приналежність до певної культури. Область застосування таких жестів-дотиків, як обійми, поцілунки, також обмежена статусними, віковими, статевими та культурними нормами. Дотики більшою мірою, ніж інші жести, виконують функцію показника статусно-рольових відносин, сигналізують про ступінь близькості. Ситуаційно невідповідне використання жестів-дотиків може привести до конфліктів спілкування.

Наступним елементом кінесичної підструктури невербальної поведінки є **поза** - положення тіла, типове для даної культури, елементарна одиниця просторової поведінки людини. Позу характеризує певне положення голови, плечей, тулуба, ніг. Загальна кількість різних стійких положень, які здатне прийняти людське тіло, близько 1000. З них в силу культурної традиції кожного народу деякі пози забороняються, а інші - закріплюються. Гармонійна взаємозв'язок частин тіла створює природну, завершену позу.

Особливу роль поза грає для вираження ставлення до людини, для підкреслення «свого» і «чужого» соціального статусу, передачі станів. Пози, як і всі компоненти експресивного репертуару людини, свідчать про рівень культури суспільства, про приналежність індивіда до певної групи. А. Шефлен розглядає позу людини як невербальний засіб регуляції процесу міжособистісного відносини, показуючи, як *зміна поз пацієнта і лікаря під час психіатричного інтерв'ю дозволяє підтримувати оптимальну для лікувального ефекту психологічну дистанцію*.

Наступний патерн готовності до спілкування: *«посмішка, голова і тіло повернені до партнера, тулуб нахилений вперед»*. У суспільстві малознайомих осіб спостерігаються «закриті», «жорсткі» пози: плечі підняті, шия втягнута, руки з'єднані. Такі пози не сприяють виникненню контакту, довіри між людьми. Зміни поз партнерів, їх синхронізація говорять про зміни у відносинах між ними. Ухвалення поз один одного свідчить про єдність позицій, поглядів спілкуються. Таким чином, пози можуть виконувати в ситуації комунікації наступні **функції**: розчленовувати потік мови на одиниці і регулювати міжособистісні відносини в діаді.

У число компонентів кинесики включена **хода індивіда**. Хода дає інформацію про різних психологічних і соціальних властивості людини, але необхідно враховувати вік, стать, професію людини, поєднуючи її з іншими виразними рухами. Хода має ряд рис: ритм, швидкість, довжину кроку, тиск на поверхню. У ситуаціях комунікації вона виконує індикативну функцію - свідчить про поточний стан суб'єкта, комунікативну - регулює комунікативний простір, функцію соціальної стратифікації.

МІМІКА – виразні рухи м'язів обличчя, одна з форм виявлення почуттів людини. У всіх людей при вираженні одних і тих же емоцій задіяні однакові групи м'язів, отже мімічні реакції є вродженими.

Міміка - це рухи м'язів обличчя, що відображають внутрішній емоційний стан людини. Аналіз виразів обличчя дає уявлення про експресивної обдарованості особистості. Кожен симптомокомплекс міміки включає ознаки, які одночасно є універсальними, специфічними для одних і неспецифічними для інших станів.

Для класифікації різноманітних (більше 20 тис.) Виразів обличчя, міміки П. Екманом введена методика FAST (Facial Affect Scoring Technique). Для виявлення локалізації різних мімічних рухів особа ділиться на три зони горизонтальними лініями (очі і лоб, ніс і щоки, рот і підборіддя). Найбільш часто виражаються емоції за допомогою міміки (радість, гнів, подив, відроза,

страх, смуток) фіксуються по виділеним зонам, що дозволяє реєструвати певні мімічні рухи. Але залишається проблема інтерпретації невербальної поведінки, його декодування.

Міміка посідає значне місце в процесі комунікації як додатковий засіб вираження та сприймання емоційного стану людей, оскільки вона невіддільна від усього складу думок, дій, почуттів людини і є органічним виявом її внутрішнього життя. Мімічні рухи здійснюються, зазвичай, неусвідомлено, за безумовно-рефлекторним механізмом (міміка, що спостерігається в повсякденному житті). Проте вони можуть виникати й довільно (міміка як один з елементів авторської майстерності, як мистецтво передачі душевного і фізичного стану персонажа за допомогою виразу обличчя й очей).

Учені виділяють три чинники, що впливають на формування мімічного вираження емоцій:

- вроджені видотипові мімічні схеми, що відповідають визначеному емоційному стану;
- завчені, соціалізовані засоби вияву почуттів, що підлягають довільному контролю;
- індивідуальні експресивні особливості, що додають видовим і соціальним формам мімічного вираження специфічні риси, властиві лише конкретному індивіду.

К. Леонгард, використовуючи принцип поділу особи на певні зони, розділив мімічні знаки і відповідні їм стану на «міни рота», «міни лоба» тощо. На основі взаємозв'язку між окремими зонами особи судять про гармонійність - дисгармонічності міміки. Неузгодженості між верхньою і нижньою частиною обличчя свідчать про нещирість почуттів людини, його відносин до інших. Гармонія, цілісність притаманні експресивним знакам, відповідним природним переживань. Навмисне, награне вираз обличчя відрізняється дисгармонійністю [Леонгард, 1981].

Гармонійність експресії, синхронність елементів міміки - це своєрідний візуальний знак справжнього ставлення до іншої людини, знак внутрішньої гармонії особистості.

ВІЗУАЛЬНИЙ КОНТАКТ – це контакт, що відбувається за допомогою погляду, його напрямку, частоти контакту очей. Обмін поглядами, організація візуального контакту, що включає в себе час фіксації погляду на партнері, частоту фіксації, вкрай важливі при створенні атмосфери інтимності в міжособистісному спілкуванні.

Напрямок погляду в спілкуванні, його фіксація залежить від змісту спілкування, індивідуальних відмінностей партнерів по спілкуванню, від характеру їх взаємин і від попереднього досвіду розвитку цих взаємин. На якість оцінок візуального контакту впливає цілий ряд факторів: кут між віссю спілкування партнерів і віссю спостережуваній - спостерігач, положення голови спостерігається, рух очних яблук

Найінформативніший елемент зовнішнього вигляду людини – обличчя. Напрямок погляду показує спрямованість уваги співрозмовника і водночас дає

зворотний зв'язок, що вказує на те, як ставиться співрозмовник до тих чи інших повідомлень. Так, наприклад, фіксація погляду на іншому означає не лише зацікавленість, а й зосередженість.

Але пильний тривалий погляд на людину викликає в неї відчуття збентеженості і може сприйматися як ознака ворожості. Взаємний візуальний контакт легше підтримувати, обговорюючи приємні питання. З того, як люди дивляться один на одного, можна з'ясувати, які між ними стосунки. Ми схильні довше дивитися на тих, ким захоплюємося, уникаємо погляду в ситуації суперництва.

Функції візуального контакту:

- 1) інформаційний пошук (в цих цілях говорить, дивиться на слухача в кінці кожної репліки і в опорних пунктах повідомлення, а слухає - на мовця);
- 2) оповіщення про звільнення каналу зв'язку;
- 3) прагнення показати своє «Я»;
- 4) встановлення і підтримання соціальної взаємодії;
- 5) підтримання стабільного рівня психологічної близькості.

У ситуаціях монологічного комунікації на співрозмовника дивляться протягом 45% всього часу спілкування, тоді як в активному діалозі - протягом 65% [Міккін, 1990]. Таким чином, при діловій взаємодії візуальний контакт, міміка, погляд мають важливе значення. Нормальний для конструктивного ділового спілкування погляд - теплий, доброзичливий, відкритий і заспокійливий.

Контакт очей, взаємопогляд, частота обміну поглядами, час, на яке погляд затримується на партнері, свідчать про атмосферу міжособистісного спілкування. Зникнення або відновлення контакту очей відбувається при спробі отримати додаткову інформацію, висловленні важливих думок. У таких випадках говорить, дивиться на слухача. Швидкі, короткі, повторювані погляди - сигнал до встановлення контакту. Прагнення уникнути погляду партнера - одна з ознак утрудненого спілкування, так само як і пильний нерухомий погляд.

Люди дивляться один на одного під час бесіди в середньому від 30 до 60% часу. Він також зауважив, що якщо під час ділової розмови співрозмовники дивляться один на одного більше 60% часу, то вони, ймовірно, більше зацікавлені в особистості партнера, ніж в предметі контакту.

Підтримання візуального контакту допомагає партнеру відчувати ставлення до нього співрозмовника. Погляд може регулювати розмову. Коли один з учасників діалогу закінчує говорити, то він дивиться на співрозмовника, очікуючи на продовження бесіди.

Голосова підструктура невербальних засобів комунікації. Вона включає в себе просодичні та екстралінгвістичні підструктури.

Численні характеристики голосу людини створюють його образ, виявляючи психічну індивідуальність та унікальність. Голосові характеристики людини відносяться до *просодичних і екстралінгвістичних засобів комунікації*.

Просодична система - це висота тону, тривалість мови, сили звуку, наголоси, тембру голосу гучність голосового тону. **Інтонація голосу** - ритміко-мелодійна сторона мови, сукупність звукових засобів мови, які організовують мова. Інтонація дозволяє висловлювати думки, почуття, співрозмовників не тільки поряд зі словом, а й крім нього, а іноді і всупереч йому. Основними її елементами є мелодії мови, її ритм, інтенсивність, темп, тембр, а також фразовий і логічний наголос. Інтонації створюють цілісний психологічний образ людини, виявляючи його стан. На їх основі досить легко встановити відношення людини до сказаного, до співрозмовника. Неузгодженості між змістом промови і її інтонацією - вірна ознака нещирості людини або незбалансованості окремих компонентів його експресивного репертуару.

Екстралінгвістична система - це включення в мову пауз, а також різного роду психофізіологічних проявів людини: плач, кашель, сміх, зітхання, шепіт тощо.

Акустичні засоби комунікацій виконують функції доповнення, заміщення, передбачення мовного висловлювання, а також регулювання мовного потоку, акцентування уваги співрозмовника, а також і таку функцію, як економія мовного висловлювання

ІНТОНАЦІЯ – різновид невербальної комунікації; сукупність голосових елементів мовлення: мелодики, ритму, темпу, інтенсивності; інтонація фонетично організовує мовлення; засіб різноманітних синтаксичних значень та категорій, а також експресивного та емоційного забарвлення. Те, як ми вимовляємо слова, може істотно змінювати їхній зміст. (Наприклад, запитання «Чи є у вас які-небудь ідеї?» на папері означає очевидний запит щодо пропозицій. Вимовлений різким авторитарним тоном з роздратуванням у погляді це ж запитання може бути витлумачене у такий спосіб: «Якщо ви знаєте, що для вас добре, а що погано, не пропонуйте жодних ідей, що суперечать моїм».) Встановлено, що значна частина мовної інформації при обміні сприймається через мову поз, жестів і звучання голосу. Так, 55% повідомлень сприймається через вираження обличчя, пози і жести, а 38% – через інтонацію і модуляцію голосу. І лише 7% залишається словам, що сприймаються співрозмовником під час бесіди. Те, як ми говоримо, є важливішим за слова, що ми вимовляємо.

РИТМ – чергування звукових, мовленнєвих елементів, що відбувається з певною послідовністю, частотністю; швидкість протікання будь-чого.

Ритм висловлювання в розмовному мовленні – рівномірне чергування прискорення й уповільнення – створюється й підкреслюється повторенням однотипної інтонеми (інтонаційна конструкція) і – одночасно – повторенням того ж самого жесту в одних випадках, і переключенням на новий тип інтонеми і відповідно новий тип жесту – в інших. Усе це і створює картину рухливої гри прискорень і уповільнень, напружень і послаблень у розмовному мовленні. Ритм підкреслює також комунікативнозначиме членування мовлення.

ТЕМБР – суб'єктивна характеристика якості звуку, властива певному інструменту або голосу, завдяки якій звуки однієї й тієї ж висоти можна відрізнити один від одного. Тембр залежить від того, які обертони супроводжують основний тон, яка інтенсивність кожного з них і в яких сферах звукових частот утворюються їх сукупності.

Відомо, що сила голосу характеризує мовлення людини, оскільки вона завжди виявляється або може виявитися в мовній комунікації. Так, завдяки тембру розрізняють усі можливі відтінки емоцій: радість, незадоволення, погрозу тощо. Але особливо показова сила голосу у співі, коли в чистому вигляді виступають властивості голосового апарату людини.

Тембр голосу часто називають «забарвленням звуку», «колеритом» або просто «кольором голосу». За тембром ми легко розрізняємо голоси знайомих. За «кольором» – вокальні педагоги визначають тип голосу співака (баритон, бас, тенор тощо).

Наступною підструктури невербальних засобів комунікації є **ольфакторні**, які оперують системою запахів. Можна виділити природні і штучні запахи, запахи індивіда і запахи навколишнього середовища. Згідно з дослідженнями система запахів є безумовним невербальним індикатором індивіда, специфічним засобом соціальної стратифікації, джерелом міжособистісних контактів, характеристикою функціонально-рольових відносин індивідів, способом ідентифікації, встановлення тотожності, приналежності до однієї мікро- або макрогруп. Ольфакторна система дуже тонка і проявляється при дуже специфічних обставинах, наприклад, інтимного спілкування між чоловіком і жінкою, Ольфакторна система - показник загального рівня культури людини.

Але невербальні засоби в контексті з мовними можуть виконувати не тільки позитивну роль (уточнювати, доповнювати, заповнювати, посилювати, розкривати зміст сказаного), але і негативну (руйнувати процес спілкування, ускладнювати його). Надлишок немовних засобів, неузгодженість їх з висловлюванням заважають розумінню сенсу, відволікають партнера, не дають йому можливості вчасно послати зворотний сигнал.

Негативна роль експресивних елементів в мовному повідомленні особливо посилюється в ситуації тимчасового дефіциту, призводить до виникнення емоційної напруги співрозмовників. У екстремальних ситуаціях спостерігається «розкріпачення» пантомімічній сфери, що приводить до втрати взаємозв'язку між експресією і промовою. Невербальні комунікативні засоби перестають виконувати функції уточнення, доповнення, пояснення по відношенню один до одного, що призводить до порушення взаєморозуміння, взаємодії між партнерами - виникнення ефекту «руйнування спілкування». Причиною виникнення даного феномена є неузгодженість між промовою і мовою тіла, між довільними і мимовільними компонентами експресивного репертуару людини. Мимовільна жестикуляція, міміка продовжують оцінюватися слухають і говорять як пов'язані з мовним повідомленням, в той час як експресивні рухи, виконують інформаційну та регулятивну функції, не помічаються партнерами.

3. Формування першого враження та встановлення психологічного контакту в професійній діяльності.

Перехід поліцейських до офіційно-ділового діалогічного спілкування передбачає більш уважне ставлення до запитань, які може поставити співрозмовник, та застосовується для опитування дітей та потерпілих. Постановка запитань у професійній діяльності поліцейського відіграє чи не найважливішу роль, тому потрібно дотримуватися правил постановки запитань та уникання помилок.

Використання запитань у роботі поліцейських

Види запитань	Характеристика запитання	Техніка постановки запитання
Відкрите запитання	Вимагають розгорнутої відповіді. Починаються зі слів «що?», «де?», «коли?», «хто?» тощо	Наприклад: «Де Ви були 5-го вересня о 22.00 год.?»
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
Фокусує 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?»
Уточнює запитання	Спрямоване на уточнення раніше висловленої	Наприклад: «Декілька хвилин тому Ви казали, що.... Як це співвідноситься з Вашими

	інформації	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	Надає співрозмовнику право вибору із запропонованих вами варіантів: «Ви хотіли би сплатити карткою чи через банк?» Перевіряє окремий факт: «Ви бачили одного чи двох нападників?»

Професійне спілкування поліцейського – це такий акт комунікативної поведінки, який здійснюється для вирішення поліцейським певних професійних завдань. Професійні особливості такого спілкування визначаються:

- результатом, що має бути отриманим (дача показань, встановлення істини, зміна поведінки громадянина тощо);
- протіканням його в режимі права і правовідносин;
- контактом з непростими людьми;
- обстановкою напруженості, конфліктності, протиборства.

Техніка спілкування у професійній діяльності працівника поліції передбачає низку важливих компонентів, яких необхідно дотримуватися:

- орієнтуватися в ситуації спілкування, спостерігати й оцінювати співрозмовника;
- при спілкуванні звертати увагу на невербальну комунікацію та використовувати засоби її впливу;
- зрозуміло викладати свої думки, інформувати;
- володіти мовою, словом, голосом, інтонацією;
- слухати й розуміти співрозмовника;
- переконувати, вести дискусію, критикувати, радитися;
- мати почуття гумору, проявляти мовленнєву винахідливість;
- встановлювати психологічний контакт із різними категоріями партнерів по спілкуванню;
- здійснювати самопрезентацію у спілкуванні;
- створювати неформальну й ділову обстановку в процесі спілкування;
- встановлювати й підтримувати довірливі відносини;
- здійснювати спілкування в різних ролях і позиціях;

- керувати ініціативою та дистанцією у спілкуванні;
- регулювати психологічні стани, емоції партнерів по спілкуванню;
- управляти власним станом у ході спілкування.

Техніки залучення партнера до спілкування:

- прийом накопичення згод (вибір нейтрального матеріалу, уникнення суперечностей на початку спілкування, переважна увага до об'єктів згоди);
- прийом зближення (Ми-повідомлення);
- прийом «розговорити партнера» (постановка «м'яких» запитань, рефлексивне слухання);
- терпляче слухання;
- нейтралізація настороженості, заспокоювання партнера;
- звернення за допомогою до партнера;
- надання допомоги партнеру.

Техніки створення і використання оптимальної обстановки спілкування:

- вибір і варіювання місця контакту;
- оптимізація дистанції спілкування та просторового розташування партнерів;
- організація тимчасового сусідства;
- забезпечення інтимності («ніхто не завадить») спілкування.

Техніки емоційного впливу:

- встановлення неформальної та ділової атмосфери;
- «ім'я власне»;
- емоційне зараження (експресія);
- комплімент (психологічне погладження);
- «посмішка» (привітна міміка);
- емпатія (співпереживання).

Техніки мотивування партнера:

- привернення уваги незвичайною інформацією;
- актуалізація особистих інтересів партнера;
- апеляція до цінностей і статусу партнера;
- прояв інтересу до труднощів, проблем партнера;
- мотивування необхідності встановлення контакту;
- загострення боротьби мотивів партнера.

Техніки налагодження взаєморозуміння:

- демонстрація розуміння партнера;
- використання лексики, мовних зворотів, предикатів, адекватних партнеру;
- використання сильних / слабких сторін особистості партнера;
- демонстрація перспективи;

- звернення до розуміння партнером третіх осіб;
- заклик до спільного мислення.

Використання технік переконання при контактах із громадянином.

1. Емоційне переконання. Уявіть себе на місці....
2. Емоційне переконання. А ви б хотіли собі таких наслідків?
3. Раціональне переконання. Дія – вигода. Що я роблю- Як це допоможе Вам?
4. Раціональне переконання. Дія-наслідки. Якщо Ви зробите _____, ви отримаєте наступні наслідки.
5. Залучення до співпраці. Мені (поліції, державі) потрібна Ваша допомога....
6. Залучення до співпраці. Дайте мені пораду, що б Ви робили на моєму місці?

Алгоритм розмови з дитиною

Як виглядає? Дитина, що загубилась виглядає розгубленою. Очками шукає батьків, може бігти кудись, голосно кричати чи навпаки сидіти та плакати.

Одяг. Зазвичай загублена дитина виглядає доглянутою, вдягнутою за сезоном. Безпритульна дитина може бути погано вдягнутою, бути у брудному одязі, поводитись зухвало або занадто театральну.

Якщо дитина не розмовляє. Спробуйте знайти навколо людей, які знають дитину, її батьків, свідків, які бачили її з дорослим.

Основні рекомендації:

- 1) Вести бесіду на рівні очей. Сісти поруч із дитиною або напроти неї.
- 2) Доброзичливий, товариський стиль розмови. Без сюсюкання.
- 3) Зрозуміла для дитини мова. Можливе неформальне привітання “Привіт”, представлення своїм іменем, а не повним званням.
- 4) Спроба говорити про цікаві для дитини теми, якщо не вдалось її розговорити.
- 5) По можливості 1 патрульний залишається з дитиною (якщо батьки повернуться), другий шукає батьків (гучномовці в магазинах, на заправках, дитячих майданчиках та ін.)

Перелік можливих питань:

- 1) Як тебе звати?
- 2) Ти тут сам?
- 3) Ти сюди сам прийшов?
- 4) Де твоя мама чи тато?
- 5) Ви домовлялись, що ти будеш її тут чекати?
- 6) Де Ви домовлялись зустрітись?
- 7) Як звати твою маму? Як вона виглядає?
- 8) А де ви живете?
- 9) Ти знаєш телефон мами? Тата? Друзів чи знайомих.

Алгоритм розмови з дієздатним потерпілим

- 1) представлення;
- 2) запитання «Чим я можу Вам допомогти?», «Чи потрібен лікар?», «Що сталося?»;
- 3) прояви співчуття, словесної підтримки;
- 4) тактовне опитування;
- 5) переконання, що буде зроблено усе можливе задля відновлення справедливості.

Алгоритм розмови з особою при змінених станах свідомості

- 1) Встановити, чи може людина розмовляти: «Ви мене чуєте?»;
- 2) Попросити повторити за Вами певну фразу, переконатися, що Вас не тільки чують, але й розуміють;
- 3) Визначити, чи потрібна медична допомога, у разі необхідності викликати лікарів;
- 4) Якщо особа спроможна говорити (або ж за наявності у неї документів), встановити її прізвище, ім'я, місце проживання;
- 5) Доповісти керівництву, отримати вказівки з приводу подальших дій;
- 6) Спробувати зв'язатися з рідними або близькими особи, повідомити про місце її перебування.

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 спину
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).

Алгоритм спілкування із агресивним натовпом

- Спілкуємось із лідером, провокатором, агресивно налаштованим громадянином.
- Для отримання інформації про стан справ потрібно спілкуватись з особою, що здатна чітко висловити свої думки та описати те, що відбувалось.
- Знизити емоційне зараження, коли декілька людей говорять одночасно і транслюють одна одній емоційний стан. Припинити паралельні діалоги та «базар».
- Персоналізація комунікації. «Ти (Дивлячись в очі) будеш свідком по справі? Поїдеш у відділок писати заяву про порушення справи?»

Алгоритм спілкування із агресивним натовпом

- Конвенційний, формалізований контакт. Агресивний натовп намагається спровокувати поліцейського і використати його відповіді як привід до агресії чи накручування власного емоційного стану.
- Тому необхідно зберігати позицію офіційного спілкування, робити посилання на інструкції та закони.
- Використовувати принцип зламаної платівки. Можливо переходити на розмовний стиль, коли група перестає вести себе агресивно.

ВИСНОВКИ

Не існує універсальних, придатних на всі випадки професійної діяльності прийомів психологічного контакту. У більшості ситуацій спілкування для встановлення психологічного контакту необхідне паралельне й послідовне застосування комплексу прийомів.

Отже, професійне спілкування поліцейського – це різновид спеціально організованої взаємодії людей (керівників і підлеглих; працівників, рівних за посадовим становищем; працівників і представників засобів масової інформації; працівників та громадян; працівників і правопорушників), змістом якого є пізнання, обмін інформацією та вплив учасників комунікативного процесу один на одного з метою вирішення правоохоронних завдань.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

I. Нормативно-правові акти:

1. Конституція України: Закон від 28.06.1996 року № 254к/96-ВР. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>
2. Про Національну поліцію: Закон України. *Відомості Верховної Ради України*. 2015. № 40-41. Ст. 379.
3. Про затвердження Положення про Національну поліцію: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 р. № 877. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/877-2015-%D0%BF>
4. Про затвердження Положення про Міністерство внутрішніх справ України: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 р. № 878. *Офіційний вісник України*. 2014. № 72. Ст. 2026.

II. Спеціальна література:

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ, «ЛілеяНВ», 2015. 160 с.
2. Андросюк В.Г., Волошина О.В. та ін.. Зарубіжний досвід ефективної комунікації поліцейських (Аналітичний огляд). Київ: 2018. 31 с.
3. Барановська Л.В., Глушаниця Н.В. Психологія ділового спілкування: навчальний посібник. Київ: НАУ, 2016. 248 с.
4. Грищук В.К., Гуменюк Л.Й, Жидецький Ю.Ц., Мовчан А.В. Теоретико-прикладні засади професіоналізації особового складу вищих навчальних закладів МВС України: навчальний Львів: ЛьвДУВС, 2012. 352 с.
5. Ділове спілкування у прокуратурі: посіб. / кол. авт.; за ред. А.С. Спаського. Київ: Національна академія прокуратури України, 2019. 244 с.
6. Жидецький Ю.Ц., Зайшлюк О.В. Майндфулнес у підготовці майбутніх фахівців для роботи в особливих умовах / Ю.Ц.Жидецький, О.В. Зайшлюк // Соціальна робота в Україні: становлення, перспективи, розвиток. Львів, Львівський державний університет безпеки життєдіяльності, 2016. С. 125-127.
7. Калька Н.М. Детекція брехні у спілкуванні: соціально-психологічний аспект: навч.-метод. посібник. Львів: ЛьвДУВС, 2017. 120 с.
8. Комунікативні та психологічні аспекти підготовки фахівців для Національної поліції : [навчальний посібник] / [В.М. Бесчастний, Г.В. Мухіна, О.О. Новікова]; за ред.В. М. Бесчастного. Київ : ВД «Дакор», 2017. 204 с.
9. Кряж І.В. Психологічні основи профконсультування та профвідбору: Навчально-методичний посібник. Х.: Видавництво Харківського національного університету ім. В.М. Каразіна, 2001. 57 с.
10. Патрік Кінг. Стратегії і тактики спілкування, або Як знайти спільну мову з кожним / пер. з англ. Маріанни Восковнюк. К.: КНИГОЛАВ, 2017. 128 с.
11. Пінкер С. Просвітництво сьогодні. Аргументи на користь розуму, науки та прогресу / Переклад Олени Любенко. К.: Наш формат, 2019. 560 с.
12. Психологічні особливості комунікації оперативного працівника поліції: методичні рекомендації / Я.М. Когут, О.М. Борисюк, Ю.Ц. Жидецький, Н.М. Калька, Н.О. Пряхіна. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2019. 112 с.
13. Процесуальне інтерв'ю — на заміну звичним підходам до проведення допиту [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://ecpl.com.ua/news/protsesual-ne-interv-iu-na-zaminu-zvychnym-pidkhodam-do-provedennia-dopytu/>
14. Токарська А.С. Комунікація у праві та правоохоронній діяльності: монографія. Львів: Львівський юридичний інститут МВС України, 2005.

15. Рекомендації ВОЗ стосовно дотримання етики та гарантування безпеки при проведенні інтерв'ю з жінками, що постраждали внаслідок торгівлі людьми» / автори: Кеті Циммерман і Шарлот Вотс. 2003. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42765/9241546255_ukr.pdf;jsessionid=98DA13B788F2629381E6744753DB29FF?sequence=9

16. Стрес та стресостійкість в діяльності працівників правоохоронних органів»: Бардин Н., Жидецький Ю., Когут Я., Пряхіна Н., Ясінський В. Стрес та стресостійкість в діяльності працівників правоохоронних органів: Навчально-методичний посібник. Львів. Кварт, 2020. 120 с.

17. Bradberry Travis, Greaves Jean. Emotional Intelligence 2.0. TalentSmart, 2009. — 255 p.// <https://www.twirpx.com/file/2307416/>

18. Brehove, Aaron (2011). Knack Body Language: Techniques on Interpreting Nonverbal Cues in the World and Workplace. Guilford, CT: Globe Pequot Press.

19. Dainton, M., Zelle, E. D. (2019). Applying communication theory for professional life: A practical introduction. 4th ed. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications.

20. Driver, J. (2010). You Say More Than You Think. New York, NY: Crown Publishers.

21. Jim Glennon Arresting Communication: Academy Edition / Calibre Press, 2013. 186 P.

22. Lewis Morris. NYC Police Communications Technician Study Guide / Network4Learning, inc., 2017. 144 P.

23. Mendez, J. (2016). Universal protocol for interviews. Interim report of the Special Rapporteur on torture and other cruel, inhuman or degrading treatment or punishment. Seventy-first session. Item 69 (b) of the provisional agenda.

24. Police Communications Operator / National LEARNING Corporation, 2019. 206 P.

25. Robinson, Lawrence; Segal, Jeanne; Smith, Melinda (2015-09-18). "Improving Communication Skills in Your Work and Personal Relationships". PDResources. Retrieved 2019-09-05

III. Інформаційні ресурси:

1. Офіційний веб-сайт Президента України. URL: <http://www.president.gov.ua/>

2. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: www.rada.gov.ua

3. Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади. URL: <http://www.kmu.gov.ua/control/>

4. Офіційний веб-портал Міністерства внутрішніх справ України. URL: <http://www.mvs.gov.ua/>

5. Офіційний веб-сайт Міністерства юстиції України. URL: <http://www.minjust.gov.ua/>

6. Національне агентство України з питань державної служби. URL: <http://nads.gov.ua/control/uk/index>

7. Інформаційно-пошукова правова система «Нормативні акти України (НАУ)». URL: <http://www.nau.ua/>

8. Електронна бібліотека Львівського державного університету внутрішніх справ. URL: <http://www.lvduvs.edu.ua>

План практичного заняття (2 год.)

1. Формулювання питань при опитуванні громадян.
2. Атмосфера професійного спілкування.
3. Тип темпераменту та стиль спілкування.
2. Активне слухання в комунікативній діяльності.
3. Виконання групових вправ.
4. Опанування технік активного слухання.
 - 1) техніка «Ехо»;
 - 2) техніка «Повторення фрази»;
 - 3) техніка «Парафраз»;
 - 4) техніка «Резюме»;
 - 5) техніка «Уточнення».

Ознайомлення з технікою запам'ятовування і структурування інформації “Павук”.

Методичні вказівки щодо проведення

Група об'єднується на декілька підгрупи.

Кожній підгрупі надається текст завдання для обговорення та вирішення.

Після обговорення в підгрупі відбувається загальне обговорення ситуації.

Кожній підгрупі надається можливість висловити свою думку та задавати питання, так й іншим учасникам дискусії.

Ситуаційні завдання:

Ситуація 1

«Формулювання питань при опитуванні громадян»

Мета: навчитися формулювати питання при опитуванні громадян та управляти діалогом.

Учасникам надається перелік закритих запитань і пропонується визначити їх тип. Після цього пропонується їх переформулювати у відкриті, а потім в альтернативні.

1. У Вас є документи?
2. Ви були свідком....?
3. Ви вживали алкоголь?
4. Вам викликати швидку допомогу?

Ситуація 2

«Привітання»

Мета: навчитись створювати доброзичливу атмосферу при привітанні та формувати позитивний образ.

Робота в парах з урахуванням паралінгвістики та мови тіла при підході до громадян. Учасники розраховуються на «перший-другий». Перші номери повертаються ліворуч. Другі праворуч. Пари відпрацьовують діалог привітання з дистанції 3-х метрів по хвилині кожний в ролі працівника. За бажання 1 пара відтворює діалог перед усіма учасниками.

З групою аналізується ефективність комунікації. Наочно можна продемонструвати у вигляді голосування за питанням: «Підніміть руку, хто відчув атмосферу доброзичливості?»

Ситуація 3

«Стилі спілкування»

Мета: навчитись визначати тип темпераменту та стиль спілкування.

Викликаються 3 слухачі, кожному з яких пропонується у стислій промові відтворити примітивний, авторитарний або договірний стиль спілкування без оголошення назви стилю. Ще 3 учасники в ролі працівників відтворюють службовий діалог. В дискусії група визначає стиль «громадянина», прийнятність або неприйнятність його використання у службовій діяльності засобів спілкування та комунікації працівника.

Поняття по адресант та розбіжності в етикетних формулах. Підведення підсумків. *З групою аналізується структури діалогу та особливостей його управління.*

Ситуація 4

«Підготовка питань для опитування»

Мета: напрацювання вербальних конструкцій для спілкування з певними категоріями громадян.

3 учасників формуються з 5 груп. В міні-групах дається завдання розробити питання для певного типу громадян: опитування потерпілого, дитини, іноземця, особи у стані сп'яніння, провокатора під час масових заходів, а також алгоритми та фрази для нейтралізації провокатора, при роботі з натовпом.

Ситуація 5

«Опитування громадян»

Мета: опанувати навички ведення опитування певних категорій громадян.

Рольова гра групами проводиться за «типом», над яким вони працювали в попередній вправі, після чого надаються рекомендації. *Пояснення і аналіз каналів комунікації.*

Контрольні питання:

1. Види діалогів.
2. Етапи діалогу.

3. Типовий зміст діалогів в умовах діяльності поліцейської служби.
4. Структура висловлювання при зверненні до громадян.
5. Етика в діловій комунікації.
6. Помилки при використанні питань.
7. Особливості звернень.
8. Використання модальних дієслів.

План практичного заняття (2 год.)

1. Стратегії поведінки в конфліктній ситуації.
2. Алгоритм вирішення конфлікту в роботі.
3. Тактики вирішення конфлікту у комунікативній діяльності.
4. Тактика спілкування в особливих умовах.
5. Алгоритм спілкування з громадянами під час масових заходів.
6. Техніка роботи з «важкими» співрозмовниками.

Ситуаційні завдання:

Ситуація 1

«Конфлікт і темперамент»

Учасниками демонструється реакція на конфлікт різних типів темпераменту. *Дискусія на прикладі карти конфліктів.*

Ситуація 2

«Подолання бар'єрів спілкування»

Мета: Усвідомити прості та точні методи транслявання повідомлення без втрат.

Передавання фрази з 10 слів «по ланцюгу» в 3-х групах для демонстрації втрати змісту комунікації. Групи шикуються за естафетним принципом і на швидкість передають один одному фразу «на вухо», щоб не чула решта учасників групи: Після повідомлення фрази останньому учаснику «ланцюга» записується час. В підсумку аналізується зміст повідомлення, висловлений останнім учасником перед групою та робляться висновки про причини втрати повідомлення: комунікативні, психологічні, фізіологічні.

В дискусії розглядаються засоби підвищення уваги, пам'яті, швидкісного зняття інформації та точного передання інформації.

Ситуація 3

«Я – висловлювання», «Умовне погодження», «Промовляння почуттів»

Учасників просять виконувати вправи за запропонованою формою на слайді. В порядку черги за списком використати декілька ситуацій маніпуляцій, які надані в матеріалах. *Дискусія про форми вирішення групового конфлікту. Пояснення сутності, розгляд прикладів.*

Ситуація 4

«Дорослий-Дорослий»

Мета: Опанувати навички вербальної комунікації з метою безконфліктного спілкування та протидії маніпуляції.

Переформулювання питань на основі списку маніпуляцій.

1. Заперечення
2. Посилання до авторитетів
3. Аргумент до жадоби
4. Аргумент до лестоців
5. Аргумент до жалоців
6. Зміщення вини на іншого
7. Апеляція до природних;
8. Псевдонауковість висловлювань
9. Гра у простачка
10. Обіцянки

Ситуація 5

«Привітання і закінчення розмови», Ситуаційне завдання «Вирахуй маніпулятора», «Розпізнаємо брехню», «Зберігайте спокій, громадяни», «Нейтралізуй провокатора», «Взаємодія з колегами під час масових заходів».

Мета: Опанувати навички візуальної діагностики, вербальної та невербальної комунікації в професійній діяльності.

В групах розробляються учасниками заходи щодо відповідних ситуацій. Група поділяється на 2 частини: поліцейські та громадяни для загальної гри. Поліцейські вираховують брехню серед свідків, організатора, провокатора та виконавця затримують.

Пояснення складнощів у спілкуванні феноменологічним принципом (у кожної людини свої складнощі). Проведення кейсів

Контрольні питання:

1. Ознаки маніпуляції.
2. Протидія маніпуляції.
3. Алгоритм вирішення конфлікту.
4. Спілкування з громадянами під час масових заходів.
5. Ознаки прихованого конфлікту.
6. Основи маніпуляції.
7. Основні прийоми маніпуляції.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

I. Нормативно-правові акти:

1. Конституція України: Закон від 28.06.1996 року № 254к/96-ВР. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>
2. Про Національну поліцію: Закон України. *Відомості Верховної Ради України*. 2015. № 40-41. Ст. 379.
3. Про затвердження Положення про Національну поліцію: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 р. № 877. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/877-2015-%D0%BF>

4. Про затвердження Положення про Міністерство внутрішніх справ України: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 р. № 878. *Офіційний вісник України*. 2014. № 72. Ст. 2026.

II. Спеціальна література:

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ, «ЛілеяНВ», 2015. 160 с.
2. Андросюк В.Г., Волошина О.В. та ін.. Зарубіжний досвід ефективної комунікації поліцейських (Аналітичний огляд). Київ: 2018. 31 с.
3. Барановська Л.В., Глушаниця Н.В. Психологія ділового спілкування: навчальний посібник. Київ: НАУ, 2016. 248 с.
4. Бардин Н., Жидецький Ю., Когут Я., Пряхіна Н., Ясінський В. Стрес та стресостійкість в діяльності працівників правоохоронних органів: Навчально-методичний посібник. Львів. Кварт, 2020. 120 с.
5. Гришук В.К., Гуменюк Л.Й, Жидецький Ю.Ц., Мовчан А.В. Теоретико-прикладні засади професіоналізації особового складу вищих навчальних закладів МВС України: навчальний Львів: ЛьвДУВС, 2012. 352 с.
6. Ділове спілкування у прокуратурі: посіб. / кол. авт.; за ред. А.С. Спаського. Київ: Національна академія прокуратури України, 2019. 244 с.
7. Жидецький Ю.Ц., Зайшлюк О.В. Майндфулнес у підготовці майбутніх фахівців для роботи в особливих умовах / Ю.Ц.Жидецький, О.В. Зайшлюк // Соціальна робота в Україні: становлення, перспективи, розвиток. Львів, Львівський державний університет безпеки життєдіяльності, 2016. С. 125-127.
8. Калька Н.М. Детекція брехні у спілкуванні: соціально-психологічний аспект: навч.-метод. посібник. Львів: ЛьвДУВС, 2017. 120 с.
9. Комунікативні та психологічні аспекти підготовки фахівців для Національної поліції: [навчальний посібник] / [В.М. Бесчастний, Г.В. Мухіна, О.О. Новікова]; за ред.В. М. Бесчастного. Київ : ВД «Дакор», 2017. 204 с.
10. Кряж І.В. Психологічні основи профконсультування та профвідбору: Навчально-методичний посібник. Х.: Видавництво Харківського національного університету ім. В.М. Каразіна, 2001. 57 с.
11. Патрік Кінг. Стратегії і тактики спілкування, або Як знайти спільну мову з кожним / пер. з англ. Маріанни Восковнюк. К.: КНИГОЛАВ, 2017. 128 с.
12. Пінкер С. Просвітництво сьогодні. Аргументи на користь розуму, науки та прогресу / Переклад Олени Любенко. К.: Наш формат, 2019. 560 с.
13. Психологічні особливості комунікації оперативного працівника поліції: методичні рекомендації / Я.М. Когут, О.М. Борисюк, Ю.Ц. Жидецький, Н.М. Калька, Н.О. Пряхіна. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2019. 112 с.
14. Процесуальне інтерв'ю — на заміну звичним підходам до проведення допиту [Електронний ресурс]. — Режим доступу:

<https://ecpl.com.ua/news/protsestual-ne-interv-iu-na-zaminu-zvychnym-pidkhodam-do-provedennia-dopytu/>

15. Токарська А.С. Комунікація у праві та правоохоронній діяльності: монографія. Львів: Львівський юридичний інститут МВС України, 2005.
16. Рекомендації ВОЗ стосовно дотримання етики та гарантування безпеки при проведенні інтерв'ю з жінками, що постраждали внаслідок торгівлі людьми» / автори: Кеті Циммерман і Шарлот Вотс. 2003. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42765/9241546255_ukr.pdf;jsessionid=98DA13B788F2629381E6744753DB29FF?sequence=9
17. Bradberry Travis, Greaves Jean. Emotional Intelligence 2.0. TalentSmart, 2009. — 255 p. // <https://www.twirpx.com/file/2307416/>
18. Brehove, Aaron (2011). Knack Body Language: Techniques on Interpreting Nonverbal Cues in the World and Workplace. Guilford, CT: Globe Pequot Press.
19. Dainton, M., Zelle, E. D. (2019). Applying communication theory for professional life: A practical introduction. 4th ed. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications.
20. Driver, J. (2010). You Say More Than You Think. New York, NY: Crown Publishers.
21. Jim Glennon Arresting Communication: Academy Edition / Calibre Press, 2013. 186 P.
22. Lewis Morris. NYC Police Communications Technician Study Guide / Network4Learning, inc., 2017. 144 P.
23. Mendez, J. (2016). Universal protocol for interviews. Interim report of the Special Rapporteur on torture and other cruel, inhuman or degrading treatment or punishment. Seventy-first session. Item 69 (b) of the provisional agenda.
24. Police Communications Operator / National LEARNING Corporation, 2019. 206 P.
25. Robinson, Lawrence; Segal, Jeanne; Smith, Melinda (2015-09-18). "Improving Communication Skills in Your Work and Personal Relationships". PDResources. Retrieved 2019-09-05

III. Інформаційні ресурси:

1. Офіційний веб-сайт Президента України. URL: <http://www.president.gov.ua/>
2. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: www.rada.gov.ua
3. Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади. URL: <http://www.kmu.gov.ua/control/>
4. Офіційний веб-портал Міністерства внутрішніх справ України. URL: <http://www.mvs.gov.ua/>
5. Офіційний веб-сайт Міністерства юстиції України. URL: <http://www.minjust.gov.ua/>
6. Національне агентство України з питань державної служби. URL: <http://nads.gov.ua/control/uk/index>

7. Інформаційно-пошукова правова система «Нормативні акти України (НАУ)». URL: <http://www.nau.ua/>
8. Електронна бібліотека Львівського державного університету внутрішніх справ. URL: <http://www.lvduvs.edu.ua>