

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

Кафедра соціально-гуманітарної підготовки

**КЕЙС
заняття на тему
«ТЕХНІКА ОПИТУВАННЯ»**

**Підвищення кваліфікації
– дільничних офіцерів поліції
Національної поліції України**

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

Львів -2021

ТЕМА: Сутність процесу офіційного спілкування (опитування) та його складові

Лекція – 1 год

Навчальна мета: опрацювати базові поняття з теми: опитування, типи комунікативної поведінки, індивідуальні характеристики суб'єкта, сформулювати у слухачів розуміння важливості удосконалення вмінь проведення опитування в професійному спілкуванні дільничних офіцерів поліції, сформулювати необхідні навички спілкування відповідно до завдань правоохоронної діяльності..

Міжтематичні зв'язки: ефективна комунікація, етика, толерантність та недискримінація в роботі поліцейських.

План лекції (навчальні питання)

1. Психологічна характеристика процесу опитування у комунікативній діяльності.
2. Умови проведення різних видів опитування.
3. Урахування індивідуальних характеристик суб'єкта.
4. Типи комунікативної поведінки.

Опитування – бесіда між офіцером поліції та суб'єктом опитування (СО), спрямована на виявлення інформації.

- Опитування зазвичай не має характеру звинувачення.
- Протягом опитування ДОП повинен провести бесіду з усіма можливими свідками та підозрюваними.
- Протягом опитування ДОП повинен підтримувати тісний контакт з суб'єктом.
- 7
- 5
- Підтримує процес розслідування, зберігаючи час, гроші та ресурси.
- Збільшує громадську впевненість у поліцейській роботі, особливо при спілкуванні із свідками та жертвами злочинів, які прямо стикаються з поліцією.

с

у

Різниця між опитуванням та допитом

Опитування	Допит
Мінімальна конфронтація, людина не змушена з Вами розмовляти, має можливість відмовитись	Конфронтація по необхідності. Людина умовно змушена розмовляти з ДОП, за відмову відповідати на питання можуть бути складені відповідні протоколи та ін.

Г

О

В

О

Особисте. Бесіда між офіцером поліції та суб'єктом, за якої офіцер ставить питання, а суб'єкт відповідає на них. При особистому опитуванні вони знаходяться у безпосередньому контакті.

Форми опитування:

- **Вільний діалог** – бесіда між офіцером поліції та громадянином на тему, що не пов'язана із скоєнням конкретного злочину. В такій формі офіцер може знайомитись із своєю ділянкою, налагоджувати стосунки із мешканцями, дізнаватись про особливості ділянки, мешканців дому та ін. (“бабусі біля під'їзду”).
- **Профілактичної бесіда** – бесіда між офіцером та громадянином, що знаходиться у групі ризику, може бути схильним до правопорушення. Метою такої бесіди є профілактика.
- **Опитування** – бесіда спрямована на виявлення інформації пов'язаної з конкретною справою.

Умови для проведення опитування.

Місце опитування

Кабінет дільничного, кабінет слідчого, присутність ймовірного злочинця	Парк, вулиця	Оселя громадянина, місце роботи, навчання, двір, Skype
Суб'єктивно небезпечне	Умовно безпечне	Безпечне
Суб'єкт відчуває небезпеку, тиск з боку слідчого, відтак може демонструвати страх, агресію, відмову від співпраці.	Суб'єкт відчуває певну небезпеку, оскільки його можуть помітити за спілкуванням із поліцією	Опитування відбувається в комфортних для суб'єкта умовах. “Дома навіть стіни допомагають”

Безпечне може перетворитись на небезпечне. Приклади:

- Я не хочу проходити опитування вдома у випадках сімейного насильства, бо боюсь батьків.
- Я не хочу проходити опитування вдома, оскільки злочин пов'язаний з сексуальним насильством. Якщо батьки про це дізнаються, вони перестануть вважати мене чесною дівчиною.
- Я не хочу проходити опитування на роботі/в своєму дворі, бо мої колеги негативно ставляться до поліції, відтак, я можу зіпсувати свої стосунки.

- Я не хочу проходити опитування в громадському місці, бо мене можуть вважати злочинцем.

Небезпечне може перетворитись на безпечне. Приклади:

- Я хочу зберегти в таємниці нашу розмову.
- В нас немає формальних відносин, я ні в чому не винен, тому давайте розмовляти в громадському місці.
- Я не хочу пускати поліцію до свого будинку, давайте краще я зайду до вас.

Час опитування

Неробочий (22.30-06.00)	Людина неготова для спілкування, буде робити це вимушено, у випадку серйозної ситуації. Слід проводити такі опитування лише за серйозних злочинів, або тих, що потребують негайного реагування
Позаробочий (06.00-08.00) (18.00-22.30)	Людина бадьора, але фактично малоготова для спілкування зі сторонніми особами. Може мати місце підвищена тривога, страх, збудженість, агресія. Можливі дії по заспокоєнню людини, налагодженню контакту
Робочий (8.00-18.00) - зимовий (8.00-20.00) - літній	Психологічно комфортний час для спілкування, людина знаходиться в оптимальному робочому стані, загалом схильна до контакту

Індивідуальні характеристики суб'єкта

Під час планування та проведення опитування необхідно враховувати деякі характеристики, наприклад:

- **Вік** – знання віку громадянина допоможе обрати найкращий час для проведення опитування та необхідність присутності дорослого/психолога.
- **Культурні особливості** – можуть впливати на форму звертання, необхідність перекладача, особливості гендерного ставлення.
- **Релігійність та належність до певної релігії** – дає можливість апелювати до релігійної моралі, враховувати необхідність виконувати релігійні ритуали та ін.
- **Домашні умови** – можуть допомогти ідентифікувати людей, корисних для розслідування (сусідів, членів родини та ін).
- **Фізичне та психічне здоров'я** – розуміння здатності людини сприймати та відтворювати інформацію, при необхідності отримати консультацію щодо специфіки сприйняття інформації людиною.
- **Попередні контакти з поліцією** – допоможуть визначити реакцію суб'єкта, оцінити безпеку дільничного, а також розробити правильну тактику опитування.
- **Стать** – в деяких видах злочинів (напр. сексуальні злочини, або домашнє насильство, важливо підібрати стать того, хто проводить інтерв'ю. Питання сексуальної орієнтації також є важливими для суб'єкта, отже потребують певної уваги та делікатності з боку дільничного).

Статус суб'єкта.

- **Інформатор** – знає корисну інформацію, яку може повідомити офіцеру поліції. (старший по будинку, шкільний психолог, мешканець будинку)
- **Свідок** – громадянин, що був особисто присутній при події.
- **Жертва** – громадянин, що постраждав в результаті правопорушення.
- **Підозрюваний** – громадянин, який підозрюється у скоєнні злочину.
- **Не визначено** – громадянин, статус якого не визначений, або той, що не має відношення до діяльності офіцера поліції (напр. людина спитала про шлях до торговельного центра).

Психологічно коректне ставлення до громадянина

- Повідомити сутність питання (Я хотів би обговорити наступну тему...)
- Повідомити приблизний час, який може знадобитись для спілкування на цю тему.
- Спитати про місце, яке було б зручне громадянину для проведення опитування.
- Спитати про час, коли можна призначити зустріч із дільничним офіцером.
- Узгодити час і місце, зручне для громадянина із часом та місцем зручним та доцільним для офіцера.

Тип поведінки – відносини між особами під час спілкування:

- **Тиск**
- **Підкорення**
- **Паритет**

Тиск

Що: “я начальник, ти - дурень”, “я тут влада”

Як виглядає: зверхнє ставлення, читання моралі, всезнайство, людина у всьому правильна, вичитує іншу, яка нічого не знає.

Типи поведінки: тиск, агресія, впевненість, перебивання, агресивні вигуки, небажання погоджуватись з іншими, зухвала поведінка, образливий тон, загрози.

Невербаліка: нависання, активна “атакуюча” поза, погляд з-під лоба.

Комунікація: наказ без права відмови.

Пристосування

Що: Я людина маленька, поведінка маленької дитини перед дорослим.

Як виглядає: я неправий, я поганий, я слабкий.

Типи поведінки: страх, пригніченість, розгубленість, підлабузництво, намагання задобрити старшого, страх перебити іншого.

Невербаліка: захисна поза та жестикуляція, згорбленість, короткі “слабкі рухи”.

Комунікація: ввічливе прохання, із правом відмови.

Паритет

Що: Ми з тобою однієї крові, я такий самий як ти.

Як виглядає: впевненість у собі, повага до іншого та його прав.

Типи поведінки: впевненість, спокій, контрольовані рухи та слова.

Невербаліка: впевнена поза (може бути як атакуюча так і захисна), помірна широка жестикуляція, відкриті жести

Комунікація: можливість спокійно вибирати форми комунікації в залежності від ситуації

Практичне заняття – 1 год.

План практичного заняття (навчальні питання)

1. Складові процесу опитування.
2. Види опитування.
3. Місце проведення опитування.
4. Психологічно коректне ставлення до громадянина.
5. Характеристика типів комунікативної поведінки.

Ситуаційне завдання 1. «Складові процесу опитування» Група поділяється на декілька підгруп. Кожна підгрупа отримує своє завдання. Як змінюється робота дільничного в залежності від часу/місця/тривалості опитування? Презентація у великій групі. Групове обговорення.

Ситуаційне завдання 2. «Опосередковане опитування» Групове змагання. На 1 етапі 3 групи мають 5 хвилин, щоб написати, в яких ситуаціях вигідно використовувати опосередковане опитування. Наприклад: «Я відправлю свідку перелік питань, щоб він зміг підготуватись і чітко написати відповіді». На другому етапі групи по черзі називають ситуації. 1 група називає перший варіант, 2 – другий, 3 - третій. Якщо варіант був названий, він викреслюється у всіх. Перемагає команда, яка придумала найбільшу кількість варіантів. На третьому етапі слухачі занотують у конспекти всі розроблені варіанти.

Ситуаційне завдання 3. «Розрізнення комунікативних стилів у спілкуванні» Тренер пропонує окремим учасникам змодельовати один із стилів спілкування (авторитарний, діловий, примітивний, товариський). Групове обговорення варіантів реагування на кожний зі стилів спілкування.

ТЕМА Створення довірливих стосунків з громадянами в ході спілкування (опитування).

Лекція – 1 год

Навчальна мета: поглибити знання базових понять з теми: довірливі стосунки, техніки аргументації та переконання, техніки емоційної підтримки; сформувані необхідні навички здійснення психологічного впливу відповідно до завдань професійної діяльності дільничних офіцерів поліції.

План лекції (навчальні питання):

1. Створення довірливих відносин при спілкуванні.
2. Психологічна характеристика структури повідомлення.
3. Застосування технік емоційної підтримки.

Д
о
в
і
р
л
и

Демонстрація особистих професійних якостей.

- Проведення дієвих профілактичних бесід,
- Допомога у вирішенні дрібних проблем громадян (сімейні конфлікти, дрібні сварки).
- Зменшення рівня злочинності на ділянці.

Демонстрація особистих морально-етичних якостей:

- Чесність та порядність
- Готовність допомогти.
- Готовність працювати заради громади
- Відсутність бажання брати участь у корупційних схемах.

Демонстрація переваги від співпраці із правоохоронними органами:

- Участь у різноманітних громадських заходах (відкриті уроки, виховні години тощо).
- Звітування перед громадою у спосіб, передбачений нормативними актами.
- Демонстрація обопільних переваг від співпраці (Ми можемо зменшити злочинність разом)

Створення довірливих відносин при спілкуванні.

Невербальна демонстрація.

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

Вербальні техніки.

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

Використання технік переконання при контактах із громадянином.

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

СТРУКТУРА ПОВІДОМЛЕННЯ

Кожне повідомлення містить два компонента:

- Інформаційний (Тема)

- **Емоційний (Ставлення до співбесідника)**
Вони можуть бути виражені через:
- слова (текст),
- поведінку (тон голосу, жестикуляція, міміка)
- або дії.

Приклад

- **Повідомлення:** Я вам вже третій раз кажу, тут не було місця для паркування.
- **Тема/Інформація:** Тут не було місця для паркування.
- **Емоція/ставлення:** Чому це я повинен тричі Вам щось казати, Ви що, не розумієте?

Приклад

- **Повідомлення:** Ви можете нормально реагувати на мої слова?
- **Тема/Інформація :** Ви можете нормально реагувати на мої слова?
- **Емоція/ставлення:** Моя мова нормальна. Нормальні люди нормально реагують. Ви ненормально реагуєте. Ви ненормальний!

ТЕХНІКИ ЕМОЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ

Техніки емоційної підтримки спрямовані на демонстрацію людяності, доброзичливості у відносинах між поліцейським та громадянином.

- **Я-позиція**
- **Ввічлива відмова**
- **Комплімент**
- **Висловлення почуттів**

Я-позиція

Ти-позиція по структурі має характер звинувачення. Почувши фразу, побудовану в форматі “Ти-позиції” комунікатор відчуває себе винним у напруженні, що виникло.

Що чує суб'єкт: “Ти – поганий, неправий.”

Він починає відстоювати свою позицію, демонструючи страх чи агресію.

Я-позиція - пояснення своєї реакції.

“Ваші дії викликають наступну мою реакцію. Ми отримуємо наслідки. Хочете іншої реакції? Тоді пропоную робити наступне”.

Я-позиція дає іншій людині свободу дій, менш агресивну та захисну реакцію.

викликає

Т

Я

- 1) Починайте із звертання, висловленого з повагою.
Віктор Іванович, мені здається, що мої дії Вас образили.
- 2) Приберіть конфліктні “категоричні” слова. Намагайтесь описати дії іншої людини нейтральними словами.
- 3) Замість “ти-поганий”, використовуйте нейтральне “мені не подобається”. Я-позиція - це розмова про свої почуття, логіку дій, а не про іншого.
- 4) Коротко поясніть яких дій ви очікуєте від людини.

ПРИКЛАДИ

п

р

а

я

и

	
Нервований....	Схвилюваний
Потрібно....	Варто
Вам слід/ Я Вам раджу...	Я би рекомендував
Ви ведете себе як хам.	Ви невдоволені тим, що відбувається?
Ви - збуджені	Ви хвилюєтесь?
Ви - збуджені	Ви хвилюєтесь?
Ви - маніпулюєте	Мені не вистачає щирості у розмові.
Звідки стільки агресії?	Мої дії викликають у вас напругу?
Сприймайте інформацію адекватно.	Ви хочете, щоб я повторив, попередньо сказане?
Ви приховуєте інформацію	Я хотів би більшої відвертості та довіри у розмові
Ви боїтесь цієї людини.	Ви думаєте, людина може заподіяти Вам шкоду? Ми будемо дуже обережними з отриманою інформацією. Якщо Ви будете нам довіряти, ми зможемо Вас захистити

Структура

1)Звертання – 2)Ваші дії – 3)Моє ставлення – 4)Очікувана поведінка.

- 1)Марта Олегівна,
- 2)Ви надали нам багато корисної інформації.
- 3)Я думаю, що мені варто її зафіксувати у спокійному місці.
- 4)Пропоную продовжити наступного тижня.

Ввічлива відмова

Під час комунікації, дільничний отримує прохання та пропозиції, які він не буде виконувати. Емоційно коректна відмова допомагає знизити рівень агресії, зберегти коректні стосунки між дільничним та громадянином.

Приклади ситуацій:

- Пропозиція неправомірної вигоди
- Прохання відпустити правопорушника через важливі причини
- Прохання виконати дії, що не входять у коло обов'язків тощо

С

Пауза для обдумування. Не відповідайте на репліку протягом декількох секунд. Продумайте аргументовану відповідь.

Підтримка:

- Дякую за пропозицію, для мене це дуже важливо...
- Я розумію Ваше бажання допомогти мені. Саме так повинні діяти патріоти...
- Я б на Вашому місці вчинив би так саме.

Відмова-пояснення. Нажаль я змушений відмовитись через....

Альтернативна допустима пропозиція. Як Вам такий варіант? А якщо ми зробимо наступним чином? Може краще?

Комплімент

Комплімент – приємні, люб'язні слова. Будь-які слова, які людині приємно чути можна вважати компліментом.

В роботі поліцейського:

- Дозволяє створити перше позитивне враження при знайомстві, зустрічі.
- Допомагає покращити відносини під час розмови.
- Дозволяє загладити провину, якщо стосунки погіршились внаслідок невдалих дій поліцейського

О

1. Потрібно вірити в те, що кажете. Тому хвалити варто риси, якими ви щиро захоплюєтесь.
2. Слова повинні співпадати з невербальним повідомленням.
3. Потрібно знати міру. Перебільшення в компліментах погіршує стосунки.
4. Комплімент повинен бути доречним. Варто обережно вплітати його в розмову.

і

Що можна хвалити?

1. Компліменти про минуле. Ви вразили мене вчора тим, як чітко та детально повідомили всі тонкощі....
2. Комплімент у питанні. Підкажіть, де саме ви отримали настільки ґрунтовне розуміння питань оформлення ДТП?
3. Допомога та порада. Я без Вас не впораюсь. Допоможіть із порадою, до кого краще звернутись в даному закладі?
4. Порівняння. Ваші думки мені зрозумілі. Ви мислите набагато чіткіше, ніж ваш опонент.

Що можна хвалити?

5. Предмети, що належать людині чи пов'язані із нею.
 - Я бачу у Вас телефон Lenovo? В мене також, найкращий вибір.
 - Ви займались хокеєм? Трус не грає в хокей!
 - У вас дуже гарна бібліотека, таку можу мати лише людина з бездоганним смаком.
6. **Особисті якості людини.** Як Вас залізни нерви, я б бачив здорових чоловіків, які втрачали свідомість в цій ситуації. А Ви дуже гарно тримаєтесь

Висловлення підтримки.

Навіщо? Громадянин, що пережив правопорушення, може знаходитись у стресовому стані і потребувати емоційної підтримки. Використання словесних формул-словесної підтримки дозволяють продемонструвати людяність в роботі поліцейського, допомогти йому встановити контакт із особою.

Як?

1. Невербальне повідомлення повторює вербальне. Слова співпадають з діями. При висловленні співчуття, тональність та міміка поліцейського повинні відображати сум, біль, співчуття тощо.
2. Увага. Дати можливість громадянину висловити внутрішні переживання. Вислухати його, по можливості без переривань.
3. Пауза. Після слів підтримки потрібно робити паузу, аби особа могла побути у власних переживаннях.
4. Поступовий перехід. При необхідності провести опитування, тема розмови змінюється обережно, поступово, делікатно, в позиції знизу

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 дільничного 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 райвідділку.
- 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?

Практичне заняття – 1 год.

План практичного заняття (навчальні питання)

1. Дотримання структури повідомлення.
2. Техніка ввічливої відмови.
3. Характеристика технік аргументації, емоційного та раціонального переконання.

4. Прослуховування аудіо-, відеороликів із аналіз інформаційних та тематичних компонентів.

Ситуаційне завдання 1. «Структура повідомлення» Прослуховування аудіо-, відеороликів із аналізом інформаційних та тематичних компонентів. Що сказала людина на рівні інформації? Яке ставлення людина продемонструвала до співрозмовника?

Ситуаційне завдання 2. «Техніки емоційної підтримки» У мінігрупах дається завдання розробити та продемонструвати реалізацію технік «Я-позиція», «Ввічлива відмова», «Комплімент», «Висловлення почуттів». Групове обговорення.

Ситуаційне завдання 3. «Я-позиція» Учасникам дається завдання перетворити перелік «Ти-повідомлень» на «Я-повідомлення» з дотриманням правил цієї техніки та коректної структури повідомлень.

Ситуаційне завдання 4. «Ввічлива відмова» Робота в парах. Учасникам пропонується застосувати цю техніку в таких ситуаціях: - Пропозиція неправомірної вигоди. - Прохання відпустити правопорушника через важливі причини. - Прохання виконати дії, що не належать до обов'язків тощо.

Ситуаційне завдання 5. «Емоційне переконання» Робота в парах. Слухачам дається завдання відпрацювати цю техніку за наведеними далі сюжетами. Необхідно створити емоційну картину з громадянином у головній ролі, аби він «став на місце» відповідної особи. 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 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 вправи, і 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

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Костюченко К. Є. Формування готовності до раціональнокритичного мислення: метод. матеріали до вивчення психол.-пед. дис. Кіровоград: РВВ КДПУ ім. В. Винниченка, 2011. 59 с.

2. Ленчовська А. Обрії порозуміння. К.: Дух і Літера, 2009 192 с

3. Настільна книга працівника поліції: практ. посіб. К.: «Центр учбової літератури», 2016. 300 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.

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>.