

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
Одеський державний університет внутрішніх справ

ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ ПРАЦІВНИКІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ

Підручник

За редакцією
С. І. Яковенка

Одеса
«Астропринт»
2017

УДК 159.923:371.13:351.7
П841

Авторський колектив:

вступ, післямова – *С. І. Яковенко*; розділ 1 – *С. І. Яковенко, Л. І. Мороз*;
розділ 2 – *С. І. Яковенко, Є. В. Тягнирядно*; розділ 3 – *О. М. Цільмак*;
розділ 4 – *Д. О. Александров, Г. О. Лузанова, І. М. Охріменко*; розділ 5 –
О. М. Пасько, М. А. Бардова; розділ 6 – *В. І. Барко, О. М. Смірнова*;
розділ 7 – *Т. В. Матієнко, Ю. В. Меркулова*; розділ 8 – *Л. М. Шрудка*

Рецензенти:

доктор психологічних наук, професор *В. О. Лефтеров*;
доктор педагогічних наук, професор *Г. Х. Яворська*;
кандидат юридичних наук, доцент *С. В. Албул*

Рекомендовано вченою радою Одеського державного університету
внутрішніх справ (*протокол № 9 від 28 лютого 2017 р.*)

Професійне спілкування працівників Національної поліції :
П841 підручник / авт. кол. : С. І. Яковенко, Л. І. Мороз, Є. В. Тяг-
нирядно [та ін.] ; за ред. С. І. Яковенка. — Одеса : Астропринт,
2017. — 260 с.

ISBN 978–966–927–315–4

Підручник призначений для опанування курсантами вчз МВС
України та працівниками підрозділів Національної поліції навчаль-
ного матеріалу з дисципліни «Професійне спілкування працівників
Національної поліції». У ньому розкрито основні поняття теорії кому-
нікації, закономірності, механізми, прийоми ефективної комунікації з
різними категоріями громадян, комунікації із різними завданнями, за-
пропоновані засоби діагностики комунікативних умінь, шляхи їх роз-
витку та удосконалення.

УДК 159.923:371.13:351.7

ISBN 978–966–927–315–4

© ОДУВС, 2017

Зміст

<i>Вступ</i>	4
<i>Розділ 1</i>	
Загальна психологічна характеристика професійного спілкування працівників Національної поліції	9
<i>Розділ 2</i>	
Встановлення психологічного контакту працівниками Національної поліції з різними категоріями громадян	35
<i>Розділ 3</i>	
Підготовка працівника Національної поліції до отримання професійно важливої інформації в процесі спілкування	48
<i>Розділ 4</i>	
Отримання та оцінка інформації в процесі професійного спілкування працівників Національної поліції	69
<i>Розділ 5</i>	
Психологічний вплив на співрозмовника в процесі професійного спілкування. Психологія переговорної діяльності	91
<i>Розділ 6</i>	
Організація групової комунікації	128
<i>Розділ 7</i>	
Особливості спілкування працівників поліції в конфліктних ситуаціях	149
<i>Розділ 8</i>	
Спілкування із представниками громадських організацій та засобами масової інформації	167
<i>Післямова</i>	187
<i>Додатки</i>	188

ЗАГАЛЬНА ПСИХОЛОГІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ПРАЦІВНИКІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ

Спілкування: визначення, його функції, види, форми, рівні

Особливості спілкування працівників поліції: комунікативні завдання та комунікативні уміння

Оцінка та розвиток комунікативного потенціалу

Уміння встановлювати контакт, вислуховувати, розуміти, впливати, організовувати спільну діяльність

Людина — істота соціальна, адже саме завдяки спільній діяльності людям вдалося разом вижити у тваринному світі, спільно захищатися, полювати, рибалили, спільно працювати, створюючи «другу природу», матеріальну та духовну культуру. Спілкування, мова та мовлення — основа цивілізаційного розвитку. Завдяки спілкуванню відбувається становлення людини, засвоєння нею соціального досвіду: традицій і звичаїв, норм і правил поведінки. Водночас, у спілкуванні виявляють себе й розкриваються властивості та якості особистості, її внутрішній світ, який стає доступним іншим через діалог та групу взаємодію.

Спілкування — особлива форма людської взаємодії і міжособистісних взаємин, яка має багато функцій, завдань, різновидів, а тому існує багато визначень цієї діяльності. Інші визначення спілкування акцентують увагу на взаємодії двох або більше людей, спрямованої на узгодження і об'єднання зусиль з метою налагодження стосунків та досягнення загального результату, але у кожного можуть бути власні цілі, а тому одна людина може намагатися маніпулювати іншими у власних цілях. Це визначення не охоплює явище внутрішнього діалогу (самопереконування, самообман тощо) чи діалогу з уявною людиною (коханою — в розлуці, з померлими батьками тощо).

Потреба у спілкуванні формується в немовлят у ранньому віці; а в дошкільному та шкільному віці опанування мовами та мовленням є основою успішної соціалізації; спілкування із ровесниками у підлітковому віці набуває значення провідної діяльності; діалогічне

спілкування дорослих відіграє ключову роль у формуванні власної ідентичності й прийняття інших значущих людей; у літньому віці ж залишається чи не останньою розкішшю.

Зауважимо, що будь-яка спільна діяльність, і в першу чергу трудова, не може здійснюватися успішно, якщо між тими, хто її виконує, не будуть налагоджені відповідні контакти, та не буде існувати взаємопорозуміння. У професіях типу «людина-людина», продуктивне, а інколи деструктивне, конфліктне спілкування (між поліцейським і правопорушником, слідчим і підозрюваним, між насильником та потерпілим тощо) є головним засобом не силового вирішення проблем.

Соціальна природа спілкування полягає в тому, що воно завжди відбувається в середовищі людей, де суб'єкти спілкування постають як носії соціального досвіду. Соціальний досвід спілкування виявляється у змісті інформації, що є його предметом (знання, певні відомості, домовленості про способи діяльності), у засобах (вербальна та невербальна комунікація), у суспільно вироблених у процесі історичного розвитку формах спілкування (усне, письмове, опосередковане технічними засобами зв'язку).

Спілкування слугує реалізації різноманітних форм людських стосунків, від родинної близькості, до дружби, кохання, співробітництва, групових форм комунікації, управлінського спілкування, дискусії, спору, психологічного впливу, обману, конфлікту, брутальної лайки, застосування мови ненависті й ведення інформаційної війни.

Існують різні підходи до класифікації функцій спілкування. Найбільш поширеною є такий поділ функцій:

- ✓ перцептивна;
- ✓ інформативно-комунікативна;
- ✓ регулятивно-комунікативна (інтерактивна);
- ✓ емоційно-комунікативна.

Перцептивна функція — пізнання людьми один одного в процесі спілкування. У цьому контексті можна говорити про бажання людини розкритися чи навпаки, приховати свої емоції, думки, якості та властивості, бажання та вміння розуміти внутрішній світ іншого. Варто зазначити, що порозумінню можуть заважати різноманітні бар'єри у спілкуванні, зокрема соціальні стереотипи, що породжують хибне перше враження, прагнення сподобатись, недовіра й тощо.

Інформаційно-комунікативна¹ функція — це різні форми та засоби передавання інформації, завдяки яким можливе набуття знань про факти та теорії, досвід діяльності, узгодження дій та порозуміння. Комунікація дійсна тоді, коли інформація прийнята, незважаючи на перешкоди зрозуміла та прийнята до опрацювання. Обмін інформацією передбачає також взаємний психологічний вплив, який може бути несвідомим чи усвідомленим, завдяки чому — особливо дієвим.

Регулятивно-комунікативна (інтерактивна) функція — передбачає не лише обмін інформацією, пізнання суб'єктами комунікації один одного, а й порозуміння та їх узгоджену діяльність, яка досягається завдяки дії механізмів переконання, навіювання, наслідування, обмін діями та ін. Визначають два види взаємодії: а) співробітництво (кооперація) та б) суперництво або конкуренція.

Емоційно-комунікативна функція — залежна від емоційної сфери людей, між якими складаються стосунки, симпатія, антипатія, синтонія. У процесі спілкування виникають і проявляються людські емоції та почуття.

Існують також інші класифікації, в основу яких покладено такі функції спілкування, як:

- ✓ організація спільної діяльності;
- ✓ пізнання одне одного;
- ✓ формування та розвиток міжособистісних взаємин та ін.

Вони доповнюють одна одну. Спілкування як соціальне явище може бути охарактеризоване за різними параметрами.

У психології виокремлюють **види спілкування**:

✓ залежно від **суб'єктів** (особистість чи група) виокремлюють міжособистісне, міжгрупове, спілкування між особистістю та групою.

✓ за **кількісними характеристиками суб'єктів** розрізняють спілкування із собою (внутрішній діалог), міжособистісне спілкування, групову та масову комунікацію.

✓ за **характером спілкування** може бути опосередкованим і безпосереднім, діалогічним і монологічним (при відсутності зворотного зв'язку, якщо промовець уявляє собі реакцію аудиторії, то це не монолог, а діалог).

¹ Комунікація (від лат. *communicatio* – єдність, з'єднання, повідомлення, похідне від лат. *communis* – спільний) – процес інформаційного обміну між двома або більше особами, спілкування за допомогою вербальних і невербальних засобів з метою передавання та отримання інформації.

✓ за *цільовою спрямованістю* розрізняють спілкування анонімне, функціонально-рольове, неформальне, зокрема інтимно-сімейне.

✓ за розвитком комп'ютерних технологій, з появою Internet з'явилося опосередковане віртуальне спілкування.

Передача будь-якої інформації можлива лише через знакові системи. Тому в соціальній психології також виокремлюють комунікацію *вербальну* (мовну) та *невербальну*.

Вербальна (словесна) комунікація — комунікація за допомогою усної і писемної мови.

Невербальна комунікація — комунікація за допомогою немовних засобів (жести, міміка, виразність мовлення — інтонації, гучність, паузи, манера поведінки, оформлення зовнішності — аксесуари, візаж). Мова жестів глухих дозволяє їм спілкуватися досить продуктивно.

Вербальні та невербальні (паралінгвістичні) засоби комунікації доповнюють один одного, проте інколи жести суперечать словам, що може бути ознакою спроби ввести в оману.

Спілкування, як живий процес безпосередньої комунікації, виявляє емоції тих, хто спілкується, утворюючи невербальний контекст обміну інформацією. Засоби невербальної комунікації (погляд, його спрямування, посмішка тощо) як елементи «мови почуттів» значно посилюють виразність вербальної комунікації, а за певних обставин можуть її замінювати. Мовчання, погляди, жести іноді дають більше інформації про стосунки людей, ніж слова. У деяких ситуаціях спілкування невербальні компоненти містять до 80 % загального змісту повідомлення (див. додаток Г).

Психологи також визначають *рівні спілкування*:

✓ ***маніпулювання*** (від грубого поведінки, шантажу, погроз, приниження до такої поведінки, де, наприклад, лестощі навіть приємні адресату);

✓ ***конкуренція, суперництво*** (від спілкування на основі принципу «людина людині — вовк», до такого, коли чесне суперництво сприяє певному рухові вперед);

✓ ***співробітництво*** — спілкування на основі принципу «людина людині — друг»: де проявляються гуманістичні установки, високий рівень культури.

За своєю природою спілкування — соціальне й психологічне явище. Як свідчать психологічні дослідження, основні психічні здібності, властивості, якості і характеристика особи, форми її поведінки й діяльності формуються в процесі спілкування.

Існують соціальні норми спілкування, яких повинні дотримуватися діти, жінки, чоловіки; вони мають відмінності в різних історичних етапах (раб не мав права звертатися до вільних людей, жінкам не можна було говорити в присутності чоловіків. Вислів «чоловіча розмова» має різне значення в різних культурах, у деяких соціальних групах утворювалась власна таємна мова. З іншого боку, потреба у спілкуванні певною мірою залежить від природних властивостей індивіда, зокрема виразності екстра-інтравертованості.

Потреба у спілкуванні та комунікативні здібності особи можуть помітно змінюватися впродовж життя, як за рахунок змістовності мовлення (коли є що сказати) та її виразності (сценічна, судова мова, промова політична тощо), яка може бути розвинена завдяки заняттям риторикою, покращанням дикції. Яскравий приклад опанування ораторського мистецтва — британський фільм «Говорить король», відзначений премією «Оскар» у 2012 році.

Роль спілкування у становленні особи важко переоцінити: «Тільки у спілкуванні, у взаємодії людини з людиною розкривається людина в людині, як для інших, так і для самого себе», — писав М. Бахтін. Спілкування є обов'язковою умовою формування загального інтелекту, розвитку емоційної сфери і волі людини. (Тут можна навести красномовний приклад з дитиною, яка жила у зграї вовків). Спотворене, порушене спілкування веде до деформації внутрішнього світу і психічних властивостей особи. Розвиток індивідуальної свідомості також неможливий без спілкування.

Цивілізація опирається на знання та досвід представників багатьох поколінь, людина могла передавати свої знання та досвід іншим у давні часи усно, а згодом, й письмово. Нові ідеї з'являються завдяки обміну думками, дискусій. Їх втілення в життя передбачає колективні форми мислення та керованої лідером взаємодії.

Розподіл праці між людьми та подальша спеціалізація призвели до виокремлення певних видів праці, які були класифіковані психологами (Г. Холландом, Є. Клімовим) за змістовними критеріями (наприклад, за предметом праці), різні форми й види навчання, зокрема й професійного. Суспільний розвиток передбачає виникнення нових й зникнення застарілих професій.

Професіогенез тлумачиться не тільки як становлення професіонала, а й становлення самої професії відповідно до суспільних потреб, коли в певних історичних умовах поліція доповнює чи замінює поліцію (1917 рік), або виникає необхідність замість поліції створити

поліцію як сервісну службу, а не мілітаризований каральний орган, що захищає інтереси владних еліт та працює сама на себе, втрачаючи довіру населення.

До числа найдавніших професій можна віднести професію захисника, воїна, поліцейського. Останній повинен не просто застосувати силу з метою протидії ворогу, а правильно оцінити ситуацію, здійснити реконструкцію подій, щоб виявити злочинця так, щоб не постраждали невинні люди.

У стародавні часи пошук винного доручали мисливцям, які вміли «читати сліди» на місцевості, але в містах важливім не стільки гострий зір, скільки спостережливість, а також вміння спілкуватися з людьми: слухати очевидців подій, вміння залучати до співпраці помічників, інформаторів, агентів.

Поняття про поліцію виникло ще в Римській імперії. У 1917 році в Росії поліція була ліквідована, замість неї створили робітничо-селянську міліцію, яка не тільки боролася із кримінальними злочинами, але й виконувала каральні функції проти «ворогів народу».

У період з 2005 року рівень довіра до міліції в Україні впала до критичного рівня (за різними джерелами — до 4–10 % населення); спроби її реформувати були невдалими, що стало головною причиною заміни у 2015 році міліції на поліцію. Згідно з Законом України «Про поліцію», це державний озброєний орган виконавчої влади, який захищає життя, здоров'я, права й свободи громадян, власність, природне середовище, інтереси суспільства і держави від протиправних посягань.

Термін «поліція» вперше вжив німецький юрист Мельхіор фон Оссе (1506–1557), який служив канцлером у курфюрста Саксонського. Для нього, як і для Ніколя де Ламара (1639–1723) автора «Трактату про поліцію» це слово означало просто «громадський порядок». Спочатку визначення слова «поліція» означало всі сфери відповідальності держави, і лише у XIX столітті воно було зведено до державних функцій, пов'язаних із боротьбою з правопорушеннями.

До створення регулярної поліції, поліцейські функції виконували визначені монархом адміністративні органи (посадові особи, наділені адміністративними функціями) та військові підрозділи. Так, у Московській державі від часів Івана Грозного і до видання Соборного уложення (1649) поліцейські функції на місцевому рівні виконували старости, а на центральному — відповідні накази (розбійний, розшуковий, земський).

Першою поліцією сучасного типу вважається поліція Лондона, заснована Робертом Пілем у 1829 році. «Дев'ять принципів» Піля часто цитуються. Зокрема, сьомий принцип говорить: «Завжди підтримувати стосунки з населенням, втілюючи у життя історичні традиції, згідно з якими поліція — це суспільство, а суспільство — поліція; поліція складається з представників населення, які отримують платню за те, щоб повністю присвячувати свою увагу обов'язкам, покладеним на кожного громадянина, в інтересах добробуту та виживання суспільства».

Працівники поліції виконують різні функції. У системі МВС України працюють фахівці майже 500 професій; є й інженери, програмісти, економісти, проте на службі більшість спілкуються з людьми з метою надання певних послуг, наприклад, дозвільної чи паспортної системи, отримують довідки, інформацію.

Одна із масових професій — патрульні Національної поліції, які охороняють спокій громадян та правопорядок. Їм доводиться спілкуватися із різними категоріями громадян — дітьми і дорослими, за різних обставин — відповідати на запитання, пояснювати, попереджати про порушення правил, вислуховувати повідомлення, скарги. Подібні комунікативні завдання виконують дільничні інспектори. Оперативні працівники кримінального розшуку, працівники інших оперативних органів та підрозділів вирішують інші комунікативні завдання й спілкуються в інших умовах і з іншими категоріями громадян, зокрема з тими, хто вважає поліцію своїм ворогом.

Переосмислення завдань правоохоронних органів на сучасному етапі, їх реформування на перший план ставить завдання підвищення комунікативного потенціалу персоналу Національної поліції, формування здатності до конструктивного діалогу з усіма верствами населення. Про це неодноразово висловлювалися найвищі керівники МВС України.

Завдання підвищення комунікативної компетентності працівників Національної поліції, формування здатності до конструктивного діалогу з різними категоріями населення, розглядається як одне з пріоритетних завдань професійно-психологічної підготовки курсантів вчз МВС України, практичних працівників органів та підрозділів внутрішніх справ, зокрема на етапі підвищення кваліфікації та спеціалізації. Одним із засобів вирішення цього завдання є тренінг розвитку комунікативної компетентності й комунікативних умінь, успішність якого значною мірою залежить від наукової обґрунтованості його змісту та використаних методів навчання.

Виходячи з цього положення, вважаємо, що зміст таких понять, як комунікативна компетентність, комунікативні здібності, комунікативні завдання, якості й уміння, необхідні для їх вирішення, потребують спеціального аналізу. З іншого боку, залишається актуальним й завдання розробки вихідних принципів і прикладних питань підбору конкретних вправ для проведення тренінгів цільового призначення, у даному випадку комунікативного спрямування. Вправ, що будуть релевантними комунікативним умінням, розвиток яких є метою та бажаним результатом навчання, тобто вправ, використання яких забезпечить відповідний навчально-розвивальний ефект.

На рівні теорії проблеми спілкування та розвитку комунікативного потенціалу особистості, формування комунікативних здібностей та якостей розробляється досить давно та загалом успішно. Разом з цим доводиться констатувати, що дослідження прикладних проблем спілкування здійснюється переважно на контингенті педагогів, методик тощо. Праць, спеціально присвячених професійному спілкуванню працівників національної поліції поки що бракує. На нашу думку, в них повинні бути розкриті насамперед питання спілкування з особами, негативно налаштованими стосовно працівників поліції. Таке спілкування в літературі називають утрудненим.

Питання утрудненого спілкування розробляються тільки окремими вченими (Є. Л. Доценко, Ю. М. Жуков, В. М. Куницина, В. О. Лабунська, Л. І. Мороз, О. В. Петрова, О. В. Цуканова, Л. Б. Філонов, С. І. Яковенко та ін.), а психологічні детермінанти підвищення комунікативного потенціалу працівників поліції ще не були предметом спеціального дослідження, хоча вони мають теоретичне і практичне значення для вдосконалення оперативно-слідчих дій, управлінського спілкування, спілкування з різними категоріями громадян.

У контексті компетентнісного підходу у професійній освіті для нас, особливий інтерес становить поняття комунікативної компетентності. Г. Г. Почепцов аналізує моделі комунікації 25 авторів [14]. Одна з перших моделей комунікативної компетентності була створена Р. Белом на підставі праць М. Аргайла. У ній головна увага приділялася мовній та соціальній компетентності.

Комунікативна компетентність розглядалася як здатність співвідносити зміст повідомлення із наявною ситуацією і властивостями учасників комунікації. Важливим елементом моделі була невербальна складова комунікації — зворотний зв'язок, на підставі якого ініціатор контакту корегує зміст та форму звернення.

Р. Бел розглядає комунікативну компетентність як здатність враховувати комплекс факторів, що визначають сприйнятливність переданої інформації для адресата. За Ю. Хабермасом¹, комунікативна дія є компетентною тоді, коли вона базується на об'єктивно-предметній (професійній), соціальній і особистісній компетентності. Згідно з теорією комунікативної компетентності Дж. Уаймена, це поняття розкривається не через індивідуальну характеристику людей, що спілкуються, а через їх соціально-статусні стосунки.

Л. А. Петровська вживає поняття «компетентність у спілкуванні», «соціально-психологічна компетентність особистості» як синонімічні. Ці види компетенції необхідні для ефективного інформаційного обміну й передбачають наявність соціально-перцептивної та інтерактивної компетентності [13]. В. О. Співак визначає комунікативну компетентність як сукупність знань, умінь та навичок у сфері організації взаємодії, як атрибут компетентності керівника будь-якого працівника, що має справу з людьми [18]. Ю. М. Ємельянов розглядає комунікативну компетентність, як ситуативну адаптивність, вільне володіння вербальними та невербальними засобами соціального поведення.

Ю. М. Жуков наголошує на важливості не скільки інтуїтивного розуміння норм соціальної поведінки, скільки їх усвідомлення, систематичного обмірковування (інтерпретації) сутності та сенсу комунікативних дій в різних ситуаціях, здатності спиратися на наукові знання про структуру та засоби комунікації, представлені у формі технологічних схем (рецептури впливу за О. М. Морозовим) ефективного спілкування, якими варто володіти і які найкраще вивчати не за книжками, а в процесі комунікативного тренінгу.

Дослідники комунікативної компетентності акцентують увагу на важливості знання правил соціальної поведінки (етикету), закономірностей перебігу комунікативних процесів, а також здатність використовувати ці знання на практиці.

Фахівці з комунікативного тренінгу, визнаючи важливість навчання комунікативним умінням, поділяють їх на загальні та спеціальні. До перших відносять уміння добре говорити та слухати. Навички вислуховування (за Атватером [3]) визнаються як такі, що практично не формуються при традиційно організованому навчанні. Серед спеціальних умінь виділяють уміння проводити переговори, ділові бесіди,

¹ Хабермас Ю. Теория коммуникативного действия / Ю. Хабермас // Вестник МГУ. Серия 7 : Философия. – 1993. – № 4. – С. 43– 63.

наради, інструктажі, презентації, інтерв'ю при прийомі на роботу і ще безліч мікроумінь. Наприклад, Р. Харе виокремив особливий клас умінь, пов'язаних з плануванням власних комунікативних дій у контексті розуміння певних соціальних ситуацій і сенсу окремих епізодів спілкування, акцентуючи увагу на умінні інтерпретувати дії інших людей та вміння робити зрозумілими для оточуючих власні дії.

Ю. Хабермас наголошує на важливості вміння враховувати позицію співрозмовника та соціальний контекст спілкування. С. І. Яковенко тлумачить це, як уміння формулювати текст інформаційного повідомлення з урахуванням підтексту та контексту спілкування, здатність до точного вербального оформлення та невербального супроводження комунікативного акту.

Ю. М. Ємельянов [8] вважає, що підвищення комунікативної компетентності не зводиться до тренування соціальних умінь, що її ключові засоби скоріше пов'язані з розумінням перебігу реальних ситуацій спілкування та уявленням, яке дозволяє бачити світ очима іншої людини. Він наголошує на умінні ставити себе на місце іншої людини, використовувати невербальні засоби спілкування, отримувати зворотний зв'язок та вносити корективи до власної техніки комунікації. М. В. Кларін відзначає, що вміння використовувати зворотний зв'язок є основою вдосконалення похідних комунікативних умінь, зокрема уміння керувати мімікою та пантомімікою.

Особистісні комунікативні якості включаються до складу комунікативної компетентності багатьма дослідниками. Але їх перелік є досить різнобарвним та суперечливим. Наприклад, Ф. Бурнард вказує на можливість розвитку в процесі комунікативного тренінгу доброзичливості, щирості, емпатії, так і схильності маніпулювати іншими.

Виходячи з наведених положень, при створенні моделі тренінгу комунікативної компетентності доцільно включити до його завдань формування теоретичних знань про процес спілкування, комунікативних умінь та якостей особистості (установок, ставлень) з метою їх удосконалення чи корекції. При цьому бажано їх конкретизувати, зробити доступними для діагностики та розвитку — за допомогою наявних методичних засобів (зокрема засобів надання зворотного зв'язку), з урахуванням критеріїв надійності та валідності.

Розвиток комунікативних знань, умінь та навичок є одним з визначальних чинників успішного вирішення типових професійних завдань працівників поліції. При практичному застосуванні окреслених вище теоретичних напрацювань існує чимало невирішених проблем.

Наприклад, для діагностики комунікативного потенціалу особистості часто використовуються опитувальники, які не є об'єктивними та надійними засобами вимірювань, експертна оцінка також страждає суб'єктивізмом, а успішність виконання ситуаційних тестів на вирішення комунікативних завдань (наприклад, переконати когось у чомусь) суттєво залежить від мотивації учасників комунікації.

Враховуючи вищенаведені зауваження, нами розроблений опитувальник самооцінки комунікативної активності «СОКА» (додаток А), який виявився досить ефективним інструментом для діагностики і цілеспрямованої корекції комунікативних умінь. Результати порівняння даних за цим опитувальником та опитувальником КОЗ корелюють на рівні $+ 0,68$ ($p > 0,01$), але при цьому самооцінка та оцінка експерта (експерт — близька людина до респондента теж оцінює його за вказаним опитувальником) може відрізнитися на 25 % і більше.

Суттєві труднощі виникають і у процесі організації занять, спрямованих на підвищення комунікативного потенціалу особистості. Під час планування та проведення комунікативного тренінгу досить важко оцінити наявний рівень розвитку комунікативних якостей його учасників, врахувати кількісні, якісні та структурні особливості, визначити цілі передбачуваних змін та обрати адекватні засоби впливу (тренінгові вправи), релевантні комунікативним умінням, що формуються в процесі тренінгу. Комунікативний потенціал розглядається нами як спроможність людини усвідомлювати в процесі спілкування наявність певних комунікативних завдань, враховуючи конкретні умови та цілі спілкування, особливості співрозмовника, осмислено використовувати власні комунікативні уміння та якості.

На ґрунті теоретико-експериментального дослідження особливостей комунікації працівників поліції було визначено типові комунікативні завдання, що вирішуються ними в процесі професійної діяльності; перелік комунікативних умінь та якостей особистості, важливих для вирішення типових комунікативних завдань працівників поліції (додаток Г).

Вирішення цих завдань забезпечило можливість конструювання низки комунікативних тренінгів визначеного спрямування та складності, систематично та цілеспрямовано підвищувати комунікативний потенціал працівників поліції, збільшуючи кількість опанованих ними комунікативних умінь.

Аналіз літератури, спостереження, бесіди, анкетування персоналу правоохоронних органів під час підвищення їх кваліфікації надали

підстави для виокремлення чотирьох типових комунікативних завдань:

1) встановлення, збереження, відновлення або припинення психологічного контакту;

2) отримання достовірної інформації в процесі спілкування з різними категоріями громадян;

3) передача інформації громадянам, колегам, керівництву;

4) управління поведінкою оточуючих за допомогою використання різних методів правомірного психологічного впливу.

Це складні завдання, умовно кажучи, «першого порядку», в яких можуть бути виокремлені похідні від них завдання «другого порядку», вирішення яких, у свою чергу, потребує від людини певних умінь та особистих якостей. Уміння, зокрема комунікативні, є досить складними психологічними утвореннями. Для розуміння їх складу потрібні спеціальні дослідження, результатом яких може стати реконструкція конкретних операцій і дій, прийомів роботи з людьми, знання яких має велику практичну цінність.

Оскільки, у доступній нам літературі не вдалося знайти опису комунікативних умінь та якостей, важливих для вирішення таких завдань, було проведено опитування 45 курсантів старших курсів психологічного факультету (після проходження ними практики і стажування в практичних підрозділах) та 42 психологів-працівників ОВС, які навчалися на факультеті підвищення кваліфікації. Окрім того, було проведено декілька тематичних фокус-груп зі слухачами факультету підвищення кваліфікації.

Контент-аналіз та узагальнення висловлювань опитаних дозволив визначити, що для вирішення *першого комунікативного завдання* — встановлення, збереження, відновлення або припинення психологічного контакту — необхідні такі уміння:

➤ розуміти сутність проблем, які виникають у сфері професійного спілкування, а також знати загальні підходи до їх вирішення;

➤ розуміти інших (розпізнавати соціально-демографічні особливості, психотип, поточний психічний стан, установки щодо спілкування);

➤ уникати соціальних стереотипів, поспішних необґрунтованих висновків стосовно інших людей, використовувати наявні соціальні стереотипи інших людей на свою користь;

➤ розуміти стосунки між людьми, з якими доводиться спілкуватися, робити їх своїми прихильниками, інформаторами;

➤ справляти приємне враження, бути привабливим, подобатися іншим;

➤ уміти відрекомендуватися, познайомитися (з необхідністю — використати «легенду прикриття»), грати певну роль;

➤ правильно обирати місце та час для спілкування, встановлювати адекватну дистанцію спілкування;

➤ «приєднатися» до іншого, до загальної розмови, вільно вести бесіду, активно слухати;

➤ підтримувати дружні стосунки, зокрема шляхом надання певних послуг, підтримки, захисту, не виявляти ворожнечі під час розриву контакту, залишати можливості для відновлення стосунків.

Для вирішення *другого комунікативного завдання* — отримання достовірної інформації в процесі спілкування з різними категоріями громадян, опитувані вважали корисними такі уміння:

➤ планувати підходи до носія інформації, щоб заслужити довіру, швидко та невимушено встановлювати психологічний контакт з будь-якою людиною, скорочувати психологічну дистанцію, «працюючи» з іменем (від повного імені до дружнього звертання), особистими займенниками (Ви — ти), за допомогою контакту очей тощо;

➤ використовувати мовленнєві навички (варіювати гучність, темп і тембр мовлення), а також адекватну лексику, міміку та пантоміміку;

➤ передавати та брати ініціативу в спілкуванні, швидко знаходити тему для розмови, цікаву для співрозмовника, направляти (повертати) бесіду в бажане русло;

➤ висловлювати приязнь, повагу (зневагу), робити компліменти, заспокоювати, просити, вибачатися, ставити вимоги, робити зауваження, критикувати, давати обіцянки, залякувати, тиснути, «заганяти в глухий кут», шантажувати, обманювати, розуміти механізми психологічного захисту іншого та використовувати їх у власних цілях тощо;

➤ захочувати надання співрозмовником необхідної інформації, емпатійно вислуховуючи та фіксуючи в пам'яті всі важливі деталі розповіді, щоб згодом повно і безпомилково відтворювати та використовувати одержану інформацію;

➤ проводити цілеспрямоване опитування (допит, очну ставку), продумано проводити оперативну гру, ставити «хитрі» запитання («капкани»), маніпулювати іншими, уміти самому уникати маніпуляцій і провокацій;

➤ ставити доречні запитання, запам'ятовувати відповіді, зіставляти їх між собою, виявляти суперечність в отриманих даних;

➤ розпізнавати ознаки нещирості та обману за паралінгвістичними проявами співрозмовника, помічаючи суперечність в інформації, її неповноту;

➤ надавати допомогу щодо пригадування «забутої» інформації;

➤ переносити негативні прояви з боку іншого (горе, агресивність, гнів, грубість, страх, відчай тощо) без шкідливих наслідків для себе.

Для вирішення *третього комунікативного завдання* — передачі інформації громадянам, колегам, керівництву, на думку опитаних, необхідні такі вміння:

➤ переконувати, підбирати аргументи залежно від особливостей об'єкта впливу, навіювати директивно, приховано, заражати власним прикладом;

➤ логічно і послідовно викладати матеріал, чітко будувати речення, говорити коротко і по суті;

➤ говорити красномовно, виразно, емоційно, з гумором, нав'язувати власну точку зору, перебивати інших, «закривати їм рот».

Для вирішення *четвертого комунікативного завдання* — управління поведінкою оточуючих за допомогою використання різних методів правомірного психологічного впливу, на думку опитаних, працівникам поліції необхідно вміти:

➤ відрекомендуватися і чітко формулювати вимоги, накази, розпорядження, прохання тощо;

➤ готувати публічні виступи, переконливо інформувати громадян у межах своєї компетенції (наприклад, з правових питань);

➤ впливати на свідомість, думки, емоції, почуття та моральні переконання, а також на підсвідомість окремих громадян, груп і людей, натовп тощо;

➤ здійснювати правомірний психологічний вплив на окрему особу, малу групу, натовп з метою отримання бажаних змін в поведінці;

➤ ставити себе на місце іншої людини, враховувати її інтереси, бажання. Зрозуміло проявляти або, навпаки, маскувати свої наміри та інтереси;

➤ маніпулювати інформацією і людьми, здійснювати рефлексивне управління, дезінформувати, приховувати важливу інформацію, приголомшувати несподіваною інформацією, «морочити голову», відволікати увагу від головного, заплутувати, дезорієнтувати тощо;

➤ попереджати та урегульовувати конфлікти між громадянами, створювати конфлікти між людьми з метою їх зіткнення для досягнення власних цілей;

➤ налагоджувати ділові стосунки з колегами, оперативно проводити службові наради, звітувати, вносити пропозиції, хвалити, критикувати, лаяти, пропонувати допомогу, підлещуватися, промовчати, щоб уникнути неконструктивного конфлікту, негативного ставлення до себе.

Коментуючи наведені дані, відзначимо, що цей перелік не є вищепним чи логічно побудованим. Він тільки віддзеркалює думки опитаних осіб і може слугувати корисним матеріалом для узагальнень та планування подальших досліджень, які мають уточнити «номенклатуру» комунікативних завдань, умінь та якостей різних категорій працівників поліції.

Наведений перелік містить деякі сумнівні «уміння», застосування яких суперечать моральним і професійним нормам. Зважаючи на це, слід враховувати, що деякі учасники комунікативного тренінгу можуть прагнути до навчання негуманним та незаконним методом маніпулювання людьми, чого, звичайно, робити не слід.

Далі ми наводимо перелік з 57 комунікативних якостей, що були виявлені під час опитування психологів ЦПП ГУМВС України, учасників експерименту (упорядковані за частотою згадування): це соціальний інтелект (66 згадувань), соціальна перцепція (61), спостережливість (57), сенситивність (51), досвідченість (47), емпатія (45), уважність (44), терплячість (36), кмітливість (35), швидка реакція (31), природність поведінки (27), культура мовлення (26), акторські здібності (21), ввічливість (20), емоційна стійкість (20), хороша пам'ять (20), тактовність (20), ширість (18), доброзичливість (17), толерантність (15), гнучкість поведінки (12), хитрість (11), наполегливість (9), ініціативність (8), ерудиція (8), красномовність (7), підступність (7), самовладання (7), почуття гумору (6), критичність (5), емоційність (5), проникливість (4), рефлексивність (4), недовірливість (3), обережність (3), психологічна загартованість (2), сила волі (2), лаконічність (згадана 1 раз, як і всі наступні якості), щедрість, вправність, винахідливість, жорсткість, цілеспрямованість, передбачливість, непередбачливість, скритність, відкритість, лагідність, соціальна ергічність, товстошкірність, чарівність, влучність висловлювань, влучність критичних зауважень, асертивність, поміркованість, безсоромність.

Однозначно зіставити між собою комунікативні вміння та якості опитаним не вдалося. Вірогідна причина цього полягає в тому, що одні і ті ж якості одночасно «обслуговують» різні комунікативні вміння (як, наприклад, уважність, кмітливість, культура мовлення тощо).

Як свідчать проаналізовані нами матеріали п'яти науково-практичних конференцій, проведених у 2003–2007 роках і присвячених психологічним проблемам застосування тренінгових технологій у підготовці персоналу ОВС [4 та ін.], при проектуванні цільових, у даному випадку — комунікативних тренінгів, необхідно дати відповіді на такі запитання:

- ✓ яка кінцева мета навчання персоналу (очікуваний результат);
- ✓ хто саме буде навчатися та навчати, за яких умов це буде відбуватися;

- ✓ у чому полягає зміст навчання (які знання, уміння, навички, якості та властивості особистості тощо) будуть формуватися чи коригуватися;

- ✓ які форми та методи, структурні вправи будуть використані під час навчання, його оптимальна тривалість, критерії ефективності;

- ✓ як тренінг буде «вписаний» у навчальний процес вчз МВС.

У пошуках відповіді на наведені запитання ми спиралися на положення «задачного підходу» запропонованого Г. О. Баллом, згідно з яким задачі (завдання) тлумачаться як складова діяльності людини. У контексті цього підходу І. Функе та П. Френш зазначають, що вирішення складних професійних або життєвих завдань суттєво відрізняються від вирішення простих, навчальних, лабораторних завдань тим, що здебільшого в індивіда відсутнє чітке розуміння сутності проблеми, яка вирішується, мети (бажаного майбутнього), умов і засобів її досягнення.

Певною мірою це відноситься до фахівців, які належать до професій типу «людини — людина» (за Є. О. Клімовим). Їх професійні завдання часто не мають чіткого визначення, вони динамічно змінюються та переосмислюються, при їх розв'язанні необхідно враховувати активність іншої людини, яка вирішує власні завдання, успіх одного подеколи може означати поразку іншого.

У контексті задачного підходу (Г. О. Балл) комунікативний потенціал розглядається нами як здатність усвідомити всі складові комунікативної задачі (умови спілкування, його цілі та засоби, бажаний результат). Наприклад, під час встановлення психологічного контакту важливо розуміти, які соціально-демографічні, індивідуально-типологічні та інші відмінності можуть роз'єднувати чи зближати учасників комунікації, обирати оптимальні лексичні та паралінгвістичні засоби комунікації.

Працівники поліції, як було зазначено вище, вирішують різноманітні конкретні комунікативні завдання, спілкуються з різними категоріями населення, за різних обставин та умов. Однак, потрібно відзначити, що не завжди така діяльність усвідомлюється ними як вирішення якогось типового комунікативного завдання.

Наприклад, чергові на телефоні «112» отримують інформацію опосередковано, за допомогою технічних засобів зв'язку, спілкуються з людьми, яких не бачать, можуть не правильно тлумачити наміри респондента (пустощі дітей, «телефонних хуліганів», «мінерів»), які плутаються, не можуть чітко висловитися, оскільки перебувають у стані стресу.

Оперативні працівники активно шукають носіїв інформації, час і місце для встановлення контакту, збирають інформацію у процесі безпосереднього спілкування, використовуючи подекуди рольову поведінку та «легенди прикриття», вдаються до різних професійних хитрощів.

Слідчі зобов'язані при допитах суворо дотримуватися процесуальних норм, звертати увагу на відмінності у спілкуванні з потерпілими, свідками, підозрюваними у скоєні злочину. Слідчий не тільки збирає інформацію, а й психологічно впливає на учасників кримінального процесу.

Дільничним інспекторам поліції, працівникам патрульно-постової служби часто доводиться бути посередниками при конфліктах між громадянами, застосовувати правомірні методи психологічного впливу на окремих громадян, групи людей, збуджений натовп тощо.

Виходячи з цього, ми визначили головні вміння, якими має оволодіти працівник поліції — учасник комунікативного тренінгу.

Зібраний матеріал важливий для з'ясування того, чи існують у практиці проведення комунікативних тренінгів вправи, релевантні вищезгаданім умінням. Наприклад, відомо, що для розвитку мовленнєвих умінь (дикції, лінгвістичних і паралінгвістичних складових спілкування, створено чимало вправ, що використовують логопеди, актори, ведучі тренінгів.

Для розвитку навичок активного слухання під час тренінгів психологи часто використовують вправу «несправний телефон» і т. ін. Таких вправ у літературі описано сотні, але вони не «перекривають» всього різноманіття комунікативних умінь. У випадках відсутності вправ на розвиток певного уміння постає завдання їх розробки. Роз-

роблені вправи, на нашу думку, мають відповідати вимогам надійності, корисності, валідності, екологічності. Зокрема, тренінгові вправи та рольові ігри повинні бути сприйнятливими для учасників тренінгу. Рівень складності вправи має змінюватися від простого до складного. Ведучий та учасники тренінгової групи перевагу повинні надавати тим, хто впорався із завданням, зворотний зв'язок після виконання вправ. Сьогодні розроблені сотні вправ для розвитку комунікативних умінь, отже, головна складність в роботі тренера полягає в підборі вправ, релевантних меті навчання та завданням тренінгу, з поступовим ускладненням та ефективним зворотним зв'язком, що дозволяє виявити помилки і відпрацювати різні варіанти поведінки в тих чи інших ситуаціях.

На нашу думку, найкращим варіантом проведення комунікативного ППТ є спільна робота двох фахівців — досвідченого поліцейського та психолога, який спеціалізується саме на комунікативному тренінгу.

Комунікативні уміння (всі разом чи кожне окремо) можуть виступати метою спеціально організованого навчання та його очікуваним результатом. Водночас зрозуміло, що комунікативні тренінги для різних категорій працівників поліції відрізняються за своїми конкретними цілями та завданнями, а також за методикою проведення занять, тобто змістом, складністю та послідовністю, кількістю та якістю тренінгових вправ.

Базова програма комунікативного тренінгу для дільничних інспекторів, а згодом конкретизована стосовно інших категорій учасників тренінгу. Таке навчання потрібно було б здійснювати в навчальному процесі під час службової підготовки, але тренінг поки що не є офіційно визнаною формою навчання; їхнє впровадження потребує відповідних управлінських рішень.

Зауважимо, що будь — яка людина може навчитися спілкуватися краще: краще слухати і розуміти інших, точніше висловлювати думку, говорити коротко і ясно. Кроком у цьому напрямі є критична самооцінка наявного рівня комунікативних здібностей та постійна робота із нарощуванням свого комунікативного потенціалу.

Працівник поліції повинен обов'язково враховувати особливості спілкування в злочинному середовищі — наявність злочинного жаргону як специфічних засобів спілкування в злочинному середовищі, татувань. Їх знання корисне і необхідне для вирішення оперативно-службових завдань.

Хоч мова і є універсальним засобом спілкування, вона набуває належної ефективності тільки за умови включення в систему діяльності, обов'язкового вживання інших, немовних засобів спілкування.

До першої групи цих засобів відносяться жести і міміка. Міміка — динамічний вираз обличчя в момент спілкування. Жест — соціально вироблений рух, що передає психічний стан. По них ми можемо скласти думку про ставлення людини до якої-небудь події, особистості, предмету та ін. Жест багато що може нам сказати про бажання цієї людини, про її стан.

Інша група немовних засобів спілкування — це особливості вокалізації, тобто якість голосу, його діапазон, тональність і т. п. Всі ці доповнення збільшують значущість інформації і є важливими характеристиками мовлення.

До третьої групи немовних засобів спілкування входить простір і час організації комунікативного процесу, які також виступають особливою знаковою системою і мають смислове навантаження як компоненти комунікативних ситуацій. Останнім часом у психологічних дослідженнях доведена залежність ефективності спілкування від розташування партнерів. Змінюючи відстань та розташування, працівник може добиватися додаткової дії на підозрюваного, обвинуваченого, свідка і т. д.

Спілкування включає також певні засоби комунікативної дії індивідів один на одного. Виділяють такі способи чи механізми впливу: зараження, навіювання, переконання, наслідування.

Успіх словесної (вербальної) комунікації залежить від п'яти найважливіших елементів (за Г. Ласуелом). До них належать

1. Комунікатор (той, хто передає інформацію);
2. Текст інформації (повідомлення, що передається);
3. Канал (як здійснюється передача повідомлення);
4. Адресат (кому спрямована інформація);
5. Результат (чи досягнута мета комунікатора).

Зараження — особливий спосіб впливу, певним чином інтегруючий великі маси людей. Врахування психологічних механізмів зараження важливе для працівників правоохоронних органів під час ліквідації наслідків масового безладу, забезпеченні охорони громадського порядку в період проведення масових культурно-видовищних і спортивних заходів.

У найзагальнішому вигляді зараження можна визначити як несвідому, мимовільну схильність індивіда певним психічним станом.

Воно виявляється через передачу певного емоційного стану. Оскільки цей емоційний стан виникає в масі людей, діє механізм багатократного взаємного посилення емоційних дій людей, що спілкуються.

Навіювання — це спосіб комунікативної дії, розрахований на некритичне сприйняття повідомлень, в яких щось стверджується або заперечується без доказів. На сучасному рівні розвитку знань про це психологічне явище виходять з положення, що «навіювання спирається на упевненість, що сформувалася без логічних доказів, і переноситься або, точніше сказати, автоматично розповсюджується від індивіда до індивіда, від колективу до особистості і навпаки. Мимовільно піддавшись навіюванню, людина починає несвідомо діяти під його впливом. Працівникам правоохоронних органів необхідно дуже обережно використовувати даний спосіб дії, а іноді його використання забороняється законом (наприклад, при здійсненні слідчих дій).

Переконання — це вплив на свідомість, відчуття і волю людей за допомогою роз'яснення, аргументації правильності того або іншого положення, погляду, вчинку, або їх неприпустимості з метою зміни існуючих поглядів, установок, позицій, відносин і оцінок. Переконання — основний, найбільш універсальний та складний спосіб комунікативної дії. Механізм переконання ґрунтується на активізації розумової діяльності людини, на свідомому виборі шляхів і засобів досягнення мети. Переконати кого-небудь у чому-небудь — значить досягти такого стану, коли той, що переконується унаслідок логічних міркувань і висновків погодиться з певною точкою зору і буде готовий захищати її або діяти відповідно до неї.

Переконання повинне бути основним способом впливу працівників поліції на громадян. Успіх його використання залежить від багатьох умов, до яких відносяться:

- * власна переконаність працівника;
- * комунікативна підготовленість і ерудиція;
- * правдивість, точність і достовірність фактів, що повідомляються;
- * факти, що використовуються, повинні бути типовими;
- * уміння схилити до себе людей, завоювати їх довіру;
- * наполегливість працівника, його толерантність і тактовність.

Наслідкуванням називається свідоме або несвідоме копіювання зразка. Наслідкування дозволяє виробити ідентичні форми поведінки людей, що становлять певну групу, колектив.

У процесі спілкування повинно бути взаєморозуміння між його учасниками. Велике значення в цьому належить є сприйняття спів-

розмовниками один одного. Врахування закономірностей, ефектів міжособистого сприйняття має велике значення для діяльності працівників органів внутрішніх справ, особливо в оцінці свідчень очевидців, свідків, потерпілих, а також в оцінці точності власних вражень.

Один з ефектів міжособистого сприйняття — «ефект ореола», який проявляється у впливі загального враження про іншу людину на сприйняття і оцінку властивостей її особистості. Якщо загальне враження сприятливе, то її позитивні якості переоцінюються, а негативні не помічаються, і навпаки. Під впливом цього ефекту, наприклад, працівник поліції може не звернути уваги на перші кроки «хронічного» правопорушника до виправлення і, природно, не зможе підтримати його в цьому.

Інший ефект — «ефект послідовності», який проявляється в тому, що на формування образу людини і враження про нього в разі суперечливої інформації найбільш вагомими є відомості, які були отримані першими. Якщо це стосується знайомої людини, то навпаки — останні.

«Ефект стереотипизації» проявляється в оцінці людини на підставі поширення на неї якостей, властивих певній соціальній групі. У кожного з нас є певні соціальні стереотипи — стереотип учителя, військового, злочинця і т. п. Стикаючись з представником певної групи, ми наперед наділяємо його певними якостями, типовими для людей, приналежних до даної групи. І часто буває дуже важко позбутися цієї тенденції.

Ефекти соціального сприйняття тісно пов'язані з соціальною установкою. Сама соціальна установка може бути визначена як внутрішня готовність людини до упередженого сприйняття іншої людини. Особливо велике значення має установка під час формування першого враження про незнайому людину.

В одному з експериментів О. О. Бодальова двом групам людей була показана фотографія однієї і тієї ж людини. Але першу групу заздалегідь повідомили, що людина на фотографії — злодій, а другій групі про ту ж людину було сказано, що він учений. Після цього кожній групі було запропоновано скласти психологічний портрет сфотографованої людини. У першому випадку були отримані відповідні характеристики: глибоко посаджені очі свідчили про приховану злість, масивне підборіддя — про рішучість «йти до кінця» в злочині і т. п. Відповідно, у другій групі ті ж «глибоко посаджені очі» говорили

про глибину думки, а масивне підборіддя — про силу волі у подоланні труднощів.

У зв'язку з цим необхідно відзначити, що працівникам правоохоронних органів дуже важливо враховувати особливості міжособистісного сприйняття в своїй діяльності, прагнути зводити нанівещь негативний вплив ефектів соціального сприйняття, уникати поведінку під дією соціальних установок. Так, наприклад, при підготовці до впізнання, слідчому слід уникати таких формулювань, як: «Зараз Ви повинні впізнати злочинця, який Вас пограбував» і т. п. Такі формулювання приводять до виникнення установки на сприйняття злочинця, а якщо образ людини не співпадає із стереотипом «злочинця», то це може спотворити результати пізнання. У цих випадках слід використовувати нейтральні формулювання типу — «Зараз серед пред'явлених для впізнання осіб Ви можете впізнати людину, яка відняла у Вас гаманець з грошима». Це знижує можливість негативного впливу установок.

Важливим компонентом професійної майстерності працівників органів внутрішніх справ, є вміння встановлювати психологічний контакт з громадянами під час вирішення оперативно-службових завдань.

Встановлення психологічного контакту є цілеспрямована, планована діяльність щодо створення умов, які забезпечують розвиток спілкування в потрібному напрямі і досягнення його цілей.

Психологічний контакт, встановлений з громадянами у процесі вирішення оперативно-службових завдань, виступає важливим параметром оперативно-службової діяльності й істотно відрізняється від психологічних контактів, що існують між людьми в буденному житті. Головна ж його відмінність полягає в тому, що успішне досягнення психологічного контакту працівниками правоохоронних органів забезпечує отримання значущої інформації і зміну поведінки громадян у діапазоні від протидії — до сприяння і співпраці.

Встановлення психологічного контакту суттєво полегшує процес подальшого спілкування. Поняття контакту визначається наявністю бажання суб'єкта вступити у процес спілкування, його готовністю, здатністю сприймати, переробляти інформацію, що надходить, надавати інформацію, що базується на довіру.

Як зазначалось, велике значення для професійної діяльності працівників правоохоронних органів (особливо для працівників оперативних підрозділів, слідчих) мають їх рольові вміння — здатність

перевтілюватися під час вирішення важливих оперативно-службових завдань. Від цих умінь залежить не тільки кінцевий результат діяльності працівника, але і його особиста безпека.

Під професійно-рольовою поведінкою працівників правоохоронних органів розуміється поведінка, у якій регулюється зовнішній вигляд людини, маскується його істинний внутрішній стан, який створює в оточуючих визначені, необхідні для працівника уявлення.

Особливе значення для реалізації рольової поведінки оперативного працівника відіграє уміле застосування мовних і немовних засобів з метою забезпечення тактичної переваги над супротивником. Доречна надійна легенда прикриття та запасний варіант, на випадок провалу основного.

Працівник, який займається розшуком, маскує свою приналежність до правоохоронних органів і представляється оточуючим покупцем, відпочиваючим, рибалкою і т. п., представником певної соціальної групи, виходячи з інтересів оперативно-службової доцільності та конкретної ситуації. Цільова рольова поведінка проявляється в маскуванні справжніх цілей, намірів, наприклад, під час проведення зашифрованого опитування, під час встановлення місця перебування особи, яка розшукується.

Хочемо зазначити, що необхідно дотримувати ряд важливих вимог для вибору ролі та її використання:

1. Відкрита роль повинна сприяти негласній. Вибір ролі повинен переслідувати головну ціль — можливість встановлення контакту з потрібною людиною, завоювання її довіри.

2. У ролі повинні бути моменти, що пояснюють зацікавленість працівника поліції тією людиною, з якою він вступає в контакт. Роль повинна бути пов'язана з її інтересами і потребами.

3. Перше враження, яке викликає працівник, має бути позитивним.

4. Необхідно, щоб працівник був віднесений до референтної групи.

5. Чим більше особа грає «сама себе», тим менша небезпека відходу від ролі; назвіться своїм чи схожим ім'ям, не називайте місцем народження населений пункт, в якому ніколи не були.

Формуючи навички рольової поведінки необхідно навчитися правильно користуватися відповідними засобами: маскувальними, психологічними і поведінковими. Маскувальні засоби — це матеріальні засоби: одяг, зачіска, предмети, прикраси і т. п. Необхідно пам'ятати, що скіпіровка повинна відповідати тій ролі, яку вибрав для себе пра-

цівник. Професійна приналежність, властивості характеру, соціальний статус людини — все це виявляється не тільки в манері говорити, у поведінкових актах, але й у тому, як людина виглядає.

Необхідно навчитися подавати себе в єдності внутрішнього і зовнішнього. Психологічні засоби рольової поведінки — це зміст і манера розмови, демонстровані якості та звички. Маскуватися можуть або навпаки — демонструвати як сильні, так і «слабкі» сторони особистості, залежно від оперативно-службової ситуації, що складається.

Наприклад, під час проведення допиту слідчий, щоб «приспати» пильність обвинуваченого, прикидається довірливим «простачком», недосвідченим працівником, якого легко перехитрити. Нарешті, поведінкові засоби рольової поведінки — це зіграна роль, займана позиція, лінія, що проводиться, і тактика поведінки. Тут дуже важливо пам'ятати наступне: необхідно підлаштовуватися під свого опонента, уміти ідентифікувати його істинну роль, уміти співпереживати, відчувати іншу людину.

Запитання для самоконтролю

Дайте визначення терміну «спілкування». Назвіть його функції, види, форми, рівні.

Чи відноситься вміння слухати до комунікативних умінь?

Оцініть свій комунікативний потенціал, вміння слухати за допомогою тесту (Додатки А, Д)

Виділіть особливості спілкування працівників поліції:

Назвіть основні комунікативні завдання та комунікативні вміння працівника поліції.

Чи можливий розвиток комунікативного потенціалу?

Складіть план розвитку власних комунікативних умінь: на що варто звернути головну увагу (позбутися слів-паразитів, неконтрольованого вживання лайки, зробити мову більш багатого та виразною, удосконалити вміння ставити запитання, вислуховувати співрозмовника).

Завдання для самостійної роботи

Перегляньте за допомогою інтернет-ресурсів серіал «Теорія брехні», фільми «Брехун. Брехун», «Винахід брехні» (США), британський фільм «Говорить король», відзначений премією «Оскар» у 2014 році.

Література за розділом

1. Андреева Г. М. Общение и оптимизация совместной деятельности. — М.: МГУ, 1987. — 302 с.
2. Атватер Й. Я Вас слушаю... Советы руководителю, как правильно слушать собеседника: сокр. пер. с англ. — М.: Экономика, 1984. — 112 с.
3. Ван Есмерен Ф. Х., Гроотендорст Р. Аргументация, коммуникация и ошибки. — СПб., 1992.
4. Глик Дж. Информация. История. Теория. Поток / Джеймс Глик; пер. с англ. Д. Тимченко. — М.: Corpus, 2016. — 576 с.
5. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. — Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. — 168 с.
6. Зеленін В. В. По той бік правди: нейролінгвістичне програмування як зброя інформаційно-пропагандистської війни. — К.: Люта справа, 2015. — 384 с.
7. Знаков В. В. Понимание в познании и общении. — Изд. 2-е. — М.: Институт психологии РАН, 1998. — 232 с.
8. Знаков В. В. Психология понимания правды / В. В. Знаков. — СПб.: Алетейя, 1999. — 282 с.
9. Колесникова А. Т. Социально-психологические рекомендации по общению сотрудников ОВД с иностранными гражданами при обеспечении общественного порядка. — М., 1980. — 62 с.
10. Кара-Мурза С. Г. Манипуляции сознанием / С. Г. Кара-Мурза. — М.: Эксмо, 2005. — 832 с.
11. Куница В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение: учебник для вузов. — СПб.: Питер, 2001. — 544 с.
12. Мороз Л. І. Діагностика розвитку комунікативного потенціалу працівників міліції // Юридична психологія та педагогіка. — 2007. — № 1. — С. 84–94.
13. Петровская Л. А. Компетентность в общении. — М.: Изд-во МГУ, 1989. — 216 с.

14. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации — М.: Рефл-бук; К.: Ваклер, 2001. — 656 с.
15. Почепцов Г. Г. Информация и дезинформация. — К.: Ника-Центр, Эльга, 2001. — 256 с.
16. Професійне спілкування в юридичній діяльності [Електрон. ресурс] / П. Радомський. — Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/portal/soc_jum/VW*1_fpp/2006-2/07_Radonskii.pdf
17. Спивак В. А. Этика делового общения / В. А. Спивак. — СПб.: Изд-во СПб УЭФ, 1992. — 102 с.
18. Эдмюллер А. Техники манипуляции: Распознавание и противодействие / Андреас Едмюллер, Томас Вильгельм. — М.: Омега-Л, 2008. — 131 с.
19. Экман П. Психология лжи. — СПб.: Питер, 2007. — 272 с.

Навчальне видання

**ЯКОВЕНКО Сергій Іванович
МОРОЗ Людмила Іванівна
ТЯГНИРЯДНО Євгенія Василівна
та інші**

**ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ
ПРАЦІВНИКІВ
НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ**

Підручник

Надруковано в авторській редакції

Завідувачка редакції *Т. М. Забанова*
Технічний редактор *М. М. Бушин*
Дизайнер обкладинки *О. А. Кунтарас*

Формат 60x84/16. Ум. друк. арк. 15,11.
Тираж 300 прим. Зам. № 456 (113).

Видавництво і друкарня «Астропринт»
65091, м. Одеса, вул. Разумовська, 21
Тел.: (0482) 37-07-95, 37-14-25, 33-07-17, (048) 7-855-855
e-mail: astro_print@ukr.net; www.astroprint.ua; www.stranichka.in.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 1373 від 28.05.2003 р.