

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

*Факультет № 6
Кафедра соціології та психології*

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

навчальної дисципліни «**Психологія правоохоронної діяльності**»
вибіркових компонент
освітньо-наукової програми третього (освітньо-наукового) рівня вищої
освіти

053 Психологія (Юридична психологія)

Тема № 3. *Психологічні основи професійного спілкування та професійної взаємодії зі співробітниками правоохоронних органів з питань організації психологічного забезпечення вирішення професійних завдань в процесі оперативно-службової діяльності*

Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 № 7

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 25.08.2023 № 7

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 29.08.2023 № 7

Розглянуто на засіданні кафедри соціології
та психології Протокол від 15.08.2023 № 8

Розробник:

доцент кафедри соціології та психології, кандидат психологічних наук, доцент
Бойко С.М.

Рецензенти:

1. доцент кафедри педагогіки та психології Харківської державної академії фізичної культури, кандидат психологічних наук, доцент Павлик О.М.
2. доцент кафедри соціології та психології факультету № 6 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат психологічних наук, доцент Шиліна А.А.

План лекції № 3

- 1 Роль комунікації в професійній діяльності поліції.
2. Особливості комунікативної підготовки у підрозділах МВС

Література

Основна

1. Мухіна Г. В. Юридична психологія : навчально-методичний посібник ; за заг. ред. В. М. Бесчастного. Київ: ВД «Дакор», 2019. 236 с
[https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php?file=/616103/mod_resource/content/1/Jurydychna%20Psyhologija%20\(1\).pdf](https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php?file=/616103/mod_resource/content/1/Jurydychna%20Psyhologija%20(1).pdf)
2. Гуменюк Л.Й., Сулятицький І.В. Психологія професійної діяльності працівників органів внутрішніх справ: навчальний посібник. – Львів: ЛьвДУВС, 2011. 648 с
<http://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/446/1/%D0%93%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%8E%D0%BA%20%D0%A1%D1%83%D0%BB%D1%8F%D1%82%D0%B8%D1%86%D1%8C%D0%BA%D0%B8%D0%B9%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA.pdf>
3. Бочелюк В. Й. Юридична психологія : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 336 с.
https://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/CUL/50_1-uridichna_psihologiya-Bocheluk.pdf
4. Психологія у професійній діяльності поліції : навч. посібник / О.О. Євдокімова, І.В. Жданова, Д.В. Швець, Ю.В. Александров та ін. ; за заг. Ред. В.В. Сокурєнка ; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2018. 426 с.
http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/5870/Psykhologia%20u%20profesiinii%20diialnosti%20politsii_navch%20posib_2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y
5. Коновалова В. Е., Шепитько В. Ю. Основы юридической психологии : учебник. Изд. 3-е, испр. и доп. Харьков : Одиссей, 2010. 352 с.
6. Скрятін О.М. Професійно-психологічна підготовка працівників національної поліції : конспект лекцій. Дніпро : Дніпров. Держ. ун-т. внутр. справ, 2016. 43 с.
https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php?file=/563583/mod_resource/content/1/%d0%9b%d0%b5%d0%ba%d1%86%d1%96%d1%97%20%d0%bf%d1%81%d0%b8%d1%85.%d0%bf%d1%96%d0%b4%d0%b3%d0%be%d1%82.%20%d0%bf%d1%80%d0%b0%d1%86%d1%96%d0%b2%d0%bd.%20%d0%9d%d0%9f.pdf
7. Берестенко О.Г. Культура професійного спілкування : навч.-метод. посібник. Луганськ : Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2013. 299 с. ел.ресурс.
https://elearn.nubip.edu.ua/pluginfile.php/639007/mod_resource/content/0/%D0%91%D0%B5%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B5%D1%87%D0%BA%

D0%BE%20%D0%9E.%D0%93.%20%D0%9F%D1%96%D0%B4%D1%80%D1%83%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%BA.pdf.

Допоміжна

1. Маркіна Л.Л. Юридична психологія : конспект лекцій. Дніпро : Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ, 2016. 91 с.

<https://dduvs.in.ua/wp-content/uploads/files/Structure/library/student/lectures/0930/1.1.pdf>.

2. Лефтеров В. О. Юридична психологія : матеріали для лекцій (для студентів 3 курсу спеціальності 053 «Психологія» на 2019-2020 н.р.).

<http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/14714/%D0%9B%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D1%96%20%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B0%D0%BB%D0%B8%20%D0%AE%D1%80%D0%B8%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B0%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

3. Шинкаренко І.О. Юридична психологія : конспект лекцій. Дніпро : Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ, 2016. 174 с.

https://dduvs.in.ua/wp-content/uploads/files/Structure/library/student/lectures/yp_23_11.1.pdf

4. Адміністративна діяльність поліції у питаннях та відповідях : навч. посіб. / за заг. ред. О. М. Бандурки ; О. І. Безпалова, О. В. Джафарова, С. М. Князєв, та ін.; передм. О. М. Бандурки ; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2017. 242 с.

<http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/handle/123456789/2500>

5. Горбенко Д. А. Організаційно-правові та методичні засади удосконалення діяльності психологічної служби МВС України. дис...канд. псих. наук : 19.00.06 / Національна академія внутрішніх справ. Київ, 2018. 307 с.

<http://elar.naiu.kiev.ua/jspui/bitstream/123456789/5200/6/%D0%94%D0%98%D0%A1%D0%95%D0%A0%D0%A2%D0%90%D0%A6%D0%86%D0%AF%20%D0%93%D0%BE%D1%80%D0%B1%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE.pdf>

6. Психологія екстремальної діяльності : навч. посіб. / МВС України, нац. академ. нац. гвард. України ; за заг. ред. проф. І. І. Приходька ; І. І. Приходько, О. С. Колесніченко, О. В. Тімченко та ін. ; Харків, 2016. 571 с. : іл. 11; табл. 11; бібліогр. : 81 назва.

http://repositsc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/4007/1/%d0%bf%d0%be%d1%81%d1%96%d0%b1_%d0%bf%d1%81%d0%b8%d1%85%d0%be%d0%bb%d0%be%d0%b3%d1%96%d1%8f_%d0%b5%d0%ba%d1%81%d1%82%d1%80_%d0%b4%d1%96%d1%8f%d0%bb%d1%8c%d0%bd%202016.pdf

Інтернет ресурси

1.URL:http://megalib.com.ua/book/124_Profesiino_psihologichna_pidgotovka_p_racivnikiv_slidchih_pidrozdiliv.html

Текст лекції

1 Роль комунікації в професійній діяльності ПОЛІЦІЇ

Поняття професійного спілкування має широке і вузьке значення. У першому значенні його можна визначити як комунікативні навички і якості, властиві професіоналу, на відміну від дилетанта. Професіонал розглядається в цьому випадку як людина, яка має значний досвід і високі професійні стандарти. У вузькому розумінні професійне спілкування включає особливості, характерні для окремо взятої професії. Професійне спілкування – це важливий засіб і умова розв’язання завдань певної професійної діяльності. Якщо поза діяльністю люди керуються особистими мотивами, то під час професійного спілкування мета визначається характером і потребами професійної діяльності.

У науковій літературі поряд із поняттям “професійне спілкування” часто використовується термін “ділове спілкування” і вживаються як синоніми. Крім того, у психологічній літературі досить часто виділяються два типи спілкування – неформальне і формальне. Перше суб’єктивне, нерегламентоване, його мета й

характер багато в чому визначаються особистими стосунками людей (мати – дитина, чоловік – дружина). Формальне обумовлене соціальними функціями людини, регламентоване за формою та за змістом (керівник – підлеглий).

Ділове спілкування належить до формального, здійснюється у відповідності з деякими правилами і спрямоване на встановлення контактів і підтримку зв'язків між зацікавленими у спільній діяльності суб'єктами. Ділове спілкування, на думку С. І. Ожегова, – це „спілкування, що стосується суспільної, службової діяльності, роботи”. У діловій сфері людина проводить значну частину свого життя. Тут вона грає цілий ряд специфічних ролей: фахівця, керівника, підлеглого, колеги тощо. Кожна роль виконується у певній ситуації і регламентується певними соціальними нормами, правилами. Ділове спілкування характеризується тим, що його мета визначається завданнями того чи іншого виду предметної діяльності – виробничої, обслуговуючої, наукової тощо. Трудова діяльність містить у собі спілкування учасників взаємодії як необхідний засіб забезпечення її ефективності.

В яких би формах не здійснювалося спілкування, воно є діловим, якщо його визначальним змістом є соціально-значуща спільна діяльність.

Головним у діловому спілкуванні є предмет спілкування, тобто спільна справа і ставлення учасників до неї. Предметні позиції партнерів є визначальними у процесі спілкування, а здатність розуміти предметні позиції один одного складає необхідну умову успіху ділової комунікації.

Характерні особливості ділового спілкування: предметом ділового спілкування є спільна справа і ставлення учасників до неї; потреба в діловому спілкуванні визначається виробничою необхідністю у розв'язанні проблем і веденні переговорів; мотивами ділового спілкування є інтереси справи; мовні дії регламентуються встановленими правилами поведінки і мають формально-рольовий, не особистісний характер; метою ділового спілкування є розв'язання професійних і соціальних завдань.

Отже, ділове спілкування – це специфічна форма взаємодії людей, що здійснюється на основі встановлених норм і спрямовується на ефективне виконання

спільної діяльності. Ділове спілкування властиве людям, які виконують певний вид професійної діяльності. Воно ґрунтується на загальних соціально-психологічних закономірностях і орієнтується на успішне й ефективне виконання професійних обов'язків, включає обмін пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивами з метою розв'язання конкретних проблем, підписання угод чи встановлення інших відносин між суб'єктами спільної діяльності

Проблема комунікативних особливостей працівників правоохоронних органів, актуальна на сьогоднішній день, так як вона стосується ефективної взаємодії людей, як в особистому аспекті, так і в діловому. Серед факторів, які формують особистість, в психології виділяють працю, спілкування і свідомість. Незважаючи на потужний вплив науково-технічної революції і підвищення міжособистісних контактів, психологічні закономірності спілкування по суті залишаються стійкими, що дозволяє спілкуватись людям різного віку і рівня культурного розвитку. Спілкування є складним багатогранним процесом встановлення і розвитку контактів між людьми. Воно включає в себе сприйняття і розуміння людини людиною, а також взаємодію.

Бар'єри, які виникають під час спілкування, перешкоджають йому, роблять його складним, а інколи неможливим. Кожна людина намагається захищатися, а бар'єри і є та своєрідна форма прояву цього захисту. Істотні труднощі у спілкуванні виникають через те, що правоохоронець змушений вступати у спілкування, незважаючи на своє часто негативне ставлення до співбесідника, на свій стан, небажання спілкуватися.

Правоохоронець повинен обов'язково враховувати особливості спілкування у злочинному середовищі - наявність злочинного жаргону і татуювань, як специфічних засобів спілкування у такому середовищі та їх знання є корисними і необхідними для вирішення деяких оперативно-службових завдань. Тому службова діяльність правоохоронців не уявляється без комунікативних зв'язків. Спілкування виконує роль регулятора відносин між правоохоронцем і громадянами.

Особливості правоохоронної діяльності передбачають високий рівень комунікативної компетентності працівників ПОЛІЦІЇ, складовими якої є певна сукупність якостей, що забезпечують ефективне протікання комунікативного процесу.

Однією із характерних властивостей людини як суспільної істоти є потреба в спілкуванні і взаємодії з іншими людьми. О.В. Землянська вважає, що спілкування є головною умовою соціалізації особистості, тому що в онтогенезі саме в процесі спілкування відбувається засвоєння людиною суспільного досвіду, норм моральності і формування законослухняної поведінки. Вивченням спілкування займаються різні науки: філософія, психіатрія, психологія, етологія, соціологія, інформатика. Кожна з наук розуміє це поняття по-своєму, для них не має єдиного визначення.

Спілкування - це встановлення і розвиток контактів між людьми, породжуваних їхньою потребою в спільній діяльності. Спілкування містить у собі такі аспекти:

- обмін інформацією між суб'єктами діяльності, співробітниками в групах і організаціях, а також між колективами;
- вироблення спільної стратегії діяльності;
- сприйняття і розуміння людьми одне одного в процесі виконання спільної діяльності.

Як і кожен вид діяльності, спілкування має свою специфічну психологічну структуру і включає в себе такі сторони: **комунікативну** (виявляється у процесі обміну інформацією між суб'єктами спілкування); **інтерактивну** (обмін діями); **перцептивну** (реалізовується у процесі сприйняття партнерами по спілкуванню один одного і встановлення на цій основі взаєморозуміння).

Повнота розвитку, реалізації цих елементів істотно впливає на стан людини під час спілкування. Так, можливість повністю передати у спілкуванні всю бажану інформацію, наявність сигналу про її отримання та розуміння викликають стан задоволення, ще більш активізують подальший процес спілкування.

Комунікативна функція характеризує здатність суб'єкта спілкування виділяти головне і здійснювати спілкування в широкому діапазоні джерел інформації. Комунікабельність - це необхідна риса працівника правоохоронних органів, характеристика його професійної сторони, вміння розуміти інформацію, цілеспрямовано використовувати її для підтримання спілкування та вирішення практичних завдань доказування в кримінальному процесі.

Інтерактивна функція в криміналістичному аспекті характеризується ступенем взаємодії суб'єктів при організації та здійсненні спільної діяльності в процесі спілкування. При цьому така взаємодія може приймати форми співдружності, конкуренції та конфлікту.

Перцептивна функція характеризує і підкреслює роль психологічної сторони суб'єкта спілкування, його здатність розуміти інших учасників спілкування. Роль перцептивної функції в психології знаходить свій прояв у специфічних прийомах: ідентифікації, стереотипізації, рефлексії та зворотному зв'язку. Ці прийоми не позбавлені значення й у криміналістичній тактиці (О. Ратінов, В. Конвалова, О. Дулов та ін.).

Спілкування завжди підкорено практичній реалізації уявної моделі якоїсь взаємодії як засобу досягнення мети. Тому одержання нової інформації як переходу суб'єкта від незнання до знання є однією з головних функцій спілкування. Поряд з метою функціональну роль відіграє тип спілкування. У зв'язку з цим прийнято розрізняти безпосереднє і опосередковане спілкування, ділове і емоційне, короткочасне і тривале, індивідуальне і групове, закінчене і незакінчене тощо.

Декларовані в Законі України «Про Національну поліцію» основи професійної діяльності, зокрема, «Відкритість та прозорість» (ст.9) та «Взаємодія з населенням на засадах партнерства» (ст.11) виступають базовими детермінантами принципів та технологій безпосередньої роботи поліцейських із суспільством, його верствами та окремими громадянами.

Оскільки довіра населення до поліції є основним критерієм оцінки ефективності діяльності органів і підрозділів поліції (ст.11 Закону), її формування нерозривно пов'язане з толерантністю, відкритістю, неупередженістю, прозорістю, гуманістичністю – соціокультурними та професійно-орієнтованими цінностями як підґрунтям ефективної комунікативної взаємодії сучасного українського поліцейського з населенням при виконанні службових завдань. Комунікативна взаємодія, іншими словами – людське спілкування, за вдалим висловом А.СентЕкзюпері, є «Найбільшою розкішшю на світі». На нього зазвичай посилаються, підкреслюючи значення та місце спілкування у житті людей.

Але, в одному випадку, спілкування – це дійсно «розкіш», а в іншому – професійна необхідність. Саме останнє і є тим предметом, на якому традиційно зосереджена увага науковців та практичних психологів щодо опрацювання підходів та шляхів розвитку і доведення професійної комунікації поліцейських до рівня ефективності і досконалості.

Враховуючи демократичний шлях розвитку суспільства та орієнтованість України на європейські стандарти, активне залучення громадськості до співпраці з Національною поліцією (community policing), ефективна професійна комунікація поліцейських постає одним з важливих напрямів їх професійної діяльності. Комунікація відіграє значну роль регулятора взаємовідносин між поліцейським і громадянином. На важливість цього процесу постійно звертається увага в різних нормативних документах МВС України і Національної поліції.

Повсякденна діяльність поліції протікає на очах населення і авторитет співробітників багато в чому залежить від її уміння ефективно спілкуватися. В цілому діяльність поліцейських є комунікативною за змістом і гуманістичною за своєю суттю. Крім того, комунікативна робота поліцейського передбачає наявність високого рівня комунікативної культури, складовими якої є певна сукупність знань і умінь, що забезпечують ефективне протікання комунікації. До комунікативної компетенції поліцейського відносяться особистісні властивості, що дозволяють йому успішно вирішувати комунікативні завдання (встановлювати і підтримувати психологічний контакт з різними категоріями громадян, уміння

уважно слухати, дохідливо і зрозуміло пояснювати, структурувати і об'єктивно оцінювати отриману інформацію, здатність викликати прихильність до себе людей). Необхідним також є знання суспільних норм, які дозволяють працівникові поліції орієнтуватися в ситуації комунікативної взаємодії, визначають поведінкову здатність реалізації комунікативного плану.

Саме тому, запозичення світового та вітчизняного досвіду правового регулювання та психологічного супроводу поліцейської комунікативної взаємодії дозволяє оптимізувати напрями і шляхи формування комунікативної компетентності працівників Національної поліції України, долучити їх до сучасних європейських цінностей стосовно місця та ролі поліцейських у налагодженні партнерських стосунків з населенням, переорієнтування їх професійної спрямованості на надання дієвої суспільної та індивідуальної допомоги в комунікації.

Надання допомоги населенню в ситуації комунікації є одним з найважливіших аспектів діяльності більшості органів поліції Європи, але такі функції в різних державах є більш чи менш розвиненими. Включення до завдань поліції функції надання послуг є дещо іншим, оскільки це змінює роль поліції, яка перестає бути «силою», яка застосовується до суспільства, і стає в цьому випадку органом надання «послуг» суспільству. Протягом останніх років у Європі простежується чітка тенденція повніше інтегрувати поліцію в громадянське суспільство і наближати її до населення. Ця мета в низці держав-учасниць досягається за допомогою розвитку «діяльності поліції в інтересах громади» (community policing). Одним з головних засобів для досягнення цієї мети є наділення поліції статусом органу публічної служби, а не просто органу, відповідального за застосування закону. Для того, щоб це перетворення не залишилося виключно мовною вправою, то розділ «послуг» слід ввести в список завдань сучасної демократичної поліції. Як правило, надання поліцією допомоги стосується конкретних ситуацій, в яких вона повинна бути зобов'язана втручатися, наприклад, коли потрібно надати допомогу людині в небезпеці або допомагати людям зв'язатися з іншими органами влади або соціальними службами, при цьому аспект «послуг» у діяльності поліції залишається розмитим, і він важко піддається визначенню. В цілому, функція

поліції як органу публічної служби пов'язана з роллю поліції як органу, до якого може звертатися населення, і доступність поліції є в цьому сенсі одним з найбільш важливих і основних елементів. Функція надання послуг поліцією більше пов'язана зі ставленням населення до поліції, ніж з наділенням її широкими функціями з надання послуг на додаток до її традиційних завдань. Ефективна комунікативна взаємодія поліції з населенням вимагає реалізації різних підходів, певних моделей поведінки, використання найбільш ефективних засобів встановлення та розвитку контактів. Цілком природно, що формування комунікативної культури працівників розглядається у поліцейських структурах зарубіжних країн як важливе завдання у межах розвитку їх загальної професійної культури. Рівень комунікативної культури поліцейських безпосередньо залежить від їх загального розвитку, широти світогляду, правової культури, наявності різнобічних знань, сформованості певних моральних принципів. Враховуючи це, керівництво Національної поліції постійно підкреслює необхідність підвищення якості роботи з персоналом, виховання працівників у дусі шанобливого ставлення до закону, норм моралі, підвищення рівня їх загальної та професійної культури, службової етики, гострого та принципового реагування на прояви грубощів та інші негативні випадки.

Уміння спілкуватися з різними людьми, наявність терплячості та впевненості у собі – основа успішної діяльності поліцейських. Суттєвим аспектом забезпечення ефективності ненасильницької комунікації є повне оновлення стилю спілкування, спрямоване на покращення ефективності процесу взаємодії, попередженню, а також розв'язанню конфліктів, веденню переговорів з представниками різних категорій громадян, попередженню правопорушень тощо. Проблема ненасильницької комунікації ще в 60-х роках минулого століття досліджував відомий американський вчений-психолог Маршалл Розенберг, який констатував, що більшість людей в процесі комунікації частіше орієнтована на використання мови насильства, тиску, примусу, аніж мови ненасильства. Зокрема, вивчаючи стилі спілкування людей в різних країнах, М. Розенберг помітив, що у важких

ситуаціях більшість людей в різних світових культурах схильна до різких, образливих виразів. Для кращого розуміння він назвав цю мову «Мовою Шакала» (в інших перекладах – «Мовою Вовка»), при цьому не має значення, яка мова є для людей рідною. «Мова Шакала» – це мова вимог, наказів, моралізування, оцінки, навішування ярликів, образ, приниження. Разом з тим, дослідник зауважив, що не в кожній культурі спілкуються «Мовою Шакала». Були виявлені такі культури, де не було бійок і воєн, і досить рідкими є соціальні конфлікти. У представників таких культур спосіб взаємодії один з одним виявився більш гуманним і сердечним, заснованим на прагненні зрозуміти один одного, а не засуджувати, докоряти, навішувати ярлики. Науковець вирішив назвати цю мову «Мовою Жирафа», за назвою тварини з великим серцем і здатністю бачити далеко наперед. За результатами дослідження М. Розенберга, лише 6-8% людей дуже легко засвоюють «Мову Жирафа», тобто володіють умінням спілкуватися від щирого серця.

Під час спілкування ми на свідомому та підсвідомому рівнях обмінюємося сигналами (посмішка, тон голосу, використання конкретних слів, міміка, мова тіла), інтерпретуємо та вирішуємо яким чином відповісти на них. Наше ставлення (attitude – від от франц. – поза) до будь-чого (будького) зовнішньо проявляється у нашій поведінці. Це також проявляється у тому, як ми діємо по відношенню до інших людей. Все це слушно й до ставлення та поведінки інших осіб до нас під час спілкування. Атитюд – готовність до виконання будь-якої дії. Специфічний образ, програма дій, яку людина реалізує або хоче реалізувати в конкретній ситуації. Окремо взяті види поведінки можуть передбачатися на основі атитюдів. Якщо Ви під час спілкування поводитися агресивно, зверхньо, виявляєте неповагу до співрозмовника, то така поведінка впливає на ставлення людини до якої Ви звертаєтеся. Ця людина формує своє певне негативне ставлення до Вас, яке проявляється у небажанні взаємодіяти (давати показання, співпрацювати) з Вами. Таким чином складається певне замкнуте коло. Ефективність ненасильницької комунікації поліцейського пов'язана із стилем поведінки комунікатора

В умовах спілкування можуть виникати **різні бар'єри**, які носять соціальний або особистісний характер. Такі бар'єри можуть бути наслідком відсутності спільної мови і спільного розуміння ситуації, а також соціальних, політичних, релігійних та інших відмінностей, які можуть породжувати з поліцією різну інтерпретацію одних і тих же ситуацій, різноманітний світогляд, світорозуміння. Такі бар'єри зумовлені в основному **соціальними причинами** і їх прояв особливо чітко виступає при включенні спілкування в більш широкий контекст суспільних відносин. Проте процес комунікації може здійснюватися і з цими бар'єрами. Навіть військові супротивники (чи, наприклад, співробітники правоохоронних органів і група терористів) можуть вступати в переговори, проте вся ситуація комунікації при цьому значно ускладнюється. **Комунікативні бар'єри** можуть мати і інший, чисто психологічний характер. Вони можуть виникати або в силу індивідуальних особливостей партнерів (наприклад, через надмірну сором'язливість, скритність, некомунікабельності і т.д.), або через неприязні відношення, які склались між партнерами.

Цікавість становлять роботи низки вітчизняних науковців в галузі психології комунікації (Т. Грищенко, В. Кайдалова, Л. Пляки, В. Семиченка, М. Філоненка, І. Цимбалюка), які пропонують при спілкуванні враховувати особистісні індивідуальні якості (темперамент, характер), що відрізняються у представників різних соціальних верств населення, етнічних груп а також розуміти вікові, гендерні та статеві відмінності у поведінці та спілкуванні, ситуативні, через наявність стресу, напруги тощо. Таким чином, ненасильницька комунікація передбачає врегулювання конфліктних ситуацій у мирний спосіб, шляхом діалогу, заснованого на взаєморозумінні та взаємній гідності.

В багатьох ситуаціях спілкування людина зіштовхується з тим, що її слова, її бажання і спонукання якось неправильно сприймаються співрозмовником, "не доходять" до нього. Що ж таке бар'єри спілкування?

Сутність і класифікація бар'єрів спілкування. Бар'єри спілкування - це психологічні труднощі, що виникають в процесі спілкування, які служать

причиною конфліктів або перешкоджають взаєморозумінню і взаємодії. Вони можуть бути зв'язані з характерами людей, їх прагненнями, поглядами, мовними особливостями, з манерами спілкування.

Взявши за основу структуру спілкування (перцептивна, інтерактивна і комунікативна складові), можна відповідно **класифікувати** і бар'єри спілкування.

1. Бар'єри сприйняття і розуміння:

- *естетичний* (зовнішнє враження вкрай несприятливо);
- *соціальний* (відмінності в соціальному становищі);
- *бар'єр негативних емоцій* (страху, гніву, образи, роздратування, настрої, страждання, горя, сорому і провини, презирства, огиди, відрази);
- *бар'єр установки* (спрацьовують стереотипи або попередньо сформовані негативні установки по відношенню до фірми, організації, вам особисто);
- *бар'єр психологічного захисту* (коли людина впевнена в собі, у нього є комплекси і він вибудовує свою поведінку з позиції оборони, самозахисту).

2. Бар'єри взаємодії:

- *бар'єр стилів спілкування;*
- *етичний бар'єр* (моральна несумісність ділових партнерів);
- *мотиваційний бар'єр* (відмінність мотивів вступу в контакт);
- *бар'єр техніки і навичок спілкування;*
- *бар'єр характеру.*

3. Бар'єр комунікації:

- *бар'єр мови;*
- *бар'єр слухання;*
- *бар'єр модальностей* (різні репрезентативні системи);
- *некомпетентність.*

Бар'єр негативних емоцій - один з найбільш часто зустрічаються в практиці спілкування, і пов'язаний він з тим чи іншим емоційно-психічним станом особистості.

Бар'єр страждання (горя). З ним стикався майже кожен чоловік. І фізичний, і душевний біль настільки приковує до себе думки людини, що важко в цей момент розраховувати на увагу та підтримку.

Бар'єр у спілкуванні, створюваний стражданням і горем, спотворює сприйняття оточуючих: чужа радість нерідко викликає біль і заздрість, породжує егоїзм (через жалість до себе) або, навпаки, альтруїзм як спосіб заглушити в собі почуття провини перед ким-небудь. Іноді страждання призводить до агресивності. Зіткнувшись з цим бар'єром, напевно, найкраще хоча б на час "залишити людину в спокої".

Бар'єр гніву подолати особливо важко. Він виникає від образи, незадоволеності, несправедливості, грубості. У цій ситуації людина, особливо вразливий, часто "зациклюється" на першопричину свого гніву, ні про що іншому не може й не хоче говорити. Комунікація з нею утруднена: до людини важко "достукатися", і будь-яка спроба встановити контакт породжує нові негативні емоції ("моральна агресія").

Гнів буквально подвоює фізичну і психічну енергію, надає надзвичайну сміливість. Тому, якщо ви зустрілися з розгніваним людиною, не підливайте масла у вогонь", не випробовуйте в цей час запаси його витримки!

Бар'єр огиди, відрази пов'язане з психофізіологічними особливостями поведінки людей: неприємними манерами, відразливими звичками, порушенням правил особистої гігієни, недотриманням "дистанції в спілкуванні".

Тому, щоб не викликати такого бар'єру по відношенню до себе, людина повинен стежити за своїми манерами, охайністю, звичками.

Бар'єр презирства часто є результатом забобонів, наприклад расових, національних, професійних. Якщо людини докоряють за те, що він неї не залежить, він зазвичай платить тією ж монетою - презирством.

Бар'єр страху - самий труднопрохідний у спілкуванні. Сучасна людина частіше всього боїться не впоратися з дорученою справою, не виконати виробничий

план або провалитися на іспиті, відчуває страх за здоров'я і благополуччя близької людини, страх самотності, покарання і т. д. Страху затьмарюють життя людини і часом штовхають до безпринципності, підлецування, брехні.

Бар'єр сорому і провини. Він знайомий кожному. Особа заливається фарбою, голос стає невпевненим, важко підняти голову і подивитися в очі співрозмовнику та інш.

Значна кількість заходів, що здійснюють правоохоронці, передбачають професійне спілкування. За допомогою професійного спілкування вирішується дуже багато службових завдань:

- проведення опитування та бесіди зі свідками, потерпілими, очевидцями, підозрюваними, негласними помічниками тощо;
- отримання та вивідування важливої інформації;
- залучення осіб до сприяння в розкритті та профілактиці злочинів;
- психологічний вплив на особистість;
- профілактичний вплив на осіб з метою попередження злочинів;
- встановлення психологічного контакту;
- визначення достовірності усних повідомлень свідків, очевидців події;
- безконфліктне спілкування з колегами та керівниками;
- організація взаємодії з метою розслідування справи;
- внутрішньо-організаційне спілкування між колегами та в системі керівник-підлеглий тощо.

Отже, професійне спілкування - це складний, багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів, породжуваний потребами оперативно-службової діяльності, що включає в себе сприймання і розуміння іншої людини, обмін інформацією, організацію певної стратегії взаємодії.

Функції професійного спілкування

За своїм значенням професійне спілкування є багатифункціональним. Можна виділити, принаймні, вісім найважливіших функцій спілкування.

Функціями професійного спілкування є:

- **Контактна**, ціль якої - установлення контакту як стану обопільної готовності до прийому і передачі повідомлення і підтримки взаємозв'язку у формі постійної взаємоорієнтованості.

- **Інформаційна**, ціль якої - обмін повідомленнями, тобто прийом, передача яких-небудь відомостей у відповідь на запит, а також обмін думками, задумами, рішеннями.

- **Спонукальна**, спрямована на стимуляцію активності співбесідника, що спонукає його на виконання тих або інших дій.

- **Координаційна** - це взаємне орієнтування й узгодження дій при організації спільної діяльності.

- **Розуміння** - не тільки адекватне сприймання і розуміння змісту повідомлення, але і розуміння співбесідниками один одного (намірів, установок, переживань, станів тощо).

- **Емотивна**, спрямована на стимулювання у людини необхідних емоційних переживань, а також зміна за допомогою спілкування власних переживань і станів.

- **Встановлення відношень** - це усвідомлення і фіксування свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних і інших зв'язків, у яких має діяти людина.

- **Надання впливу**, мета якого зміна стану, поведінки, індивідуально-значущих утворень співбесідника, у тому числі його намірів, установок, думок, рішень, уявлень, потреб, дій, активності тощо.

Психологічна структура спілкування

Спілкування складається з трьох взаємозалежних сторін, які складають її структуру.

1. **Перцептивна сторона.** Вона є процесом сприймання один одного партнерами по спілкуванню. Сутність цієї сторони професійного спілкування полягає в тому, що правоохоронець призводить перше враження в процесі контакту, сприймає, розуміє й оцінює поведінку та особистісні риси учасників процесу, та приймає рішення щодо вибору тактики поведінки в спілкуванні з метою

встановлення психологічного контакту, отримання інформації, профілактики злочину тощо.

2. Комунікативна сторона включає обмін інформацією між учасниками правоохоронної діяльності за допомогою вербальних та невербальних засобів. Повідомлення відомостей, що сприяють розслідуванню злочину. Отримання від очевидців інформації щодо обставин по кримінальному провадженню.

3. Інтерактивна сторона - це організація взаємодії з метою розслідування та профілактики злочину, організація та призначення зустрічей, виклик свідків, організації порядку слідчих дій, взаємодія безпосередньо в процесі виконання завдання.

Правоохоронець повинен досконало володіти мовленням, щоб кваліфіковано вести діалог (саме вести, а не приймати в ньому участь), відчувати себе впевнено в різних комунікативних ситуаціях.

Вихідним моментом будь-якої мовленнєвої дії є мовленнєва ситуація. Це така сукупність обставин, які спонукають правоохоронця до мовленнєвої дії. Прикладами мовленнєвих ситуацій є: необхідність відповісти на запитання, зробити доповідь по результатах роботи, написати електронний лист, отримати інформацію або поділитися нею, опитати свідків, очевидців події тощо.

Культура мовлення правоохоронця - це такий вибір і така організація мовних засобів, які в певній ситуації при дотриманні сучасних мовних норм і етики спілкування дозволяють забезпечити найбільший ефект у досягненні поставлених комунікативних завдань. Можна виділити три аспекти культури мовлення: **нормативний, комунікативний і етичний.**

Перший, найважливіший аспект - **нормативний.** Мовна норма - це центральне поняття культури мовлення. Культура мовлення, насамперед, передбачає дотримання норм мови у якості "ідеалу", зразка. Другою важливою якістю культури мовлення є комунікативна доцільність - це вміння знаходити для вираження конкретного змісту в кожній реальній ситуації мовного спілкування адекватну мовну форму. Вибір необхідних для даної мети й у даній ситуації мовних за-

собів - основа комунікативного аспекту мовлення. Етичний аспект мовлення обумовлює знання й застосування правил мовної поведінки в конкретних ситуаціях таким чином, щоб не принизити гідності учасників спілкування.

Опанувати комунікативною компетентністю неможливо без знань про невербальні засоби спілкування.

2/3 всієї інформації про людину (співбесідника), її наміри і значимі характеристики виходить не з того, що людина говорить, а безпосередньо з поведінки, що спостерігається, тобто з невербальної комунікації.

Існує 5 основних каналів невербальної комунікації.

- 1. Міміка
- 2. Жести.
- 3. Візуальний контакт.
- 4. Голосові характеристики.
- 5. Просторова поведінка.

Крім того, психологічно значущу інформацію має також те:

- а) як і що людина курить;
- б) як поводить ся з протилежною статтю;
- в) як використовує засоби підвищення свого статусу;
- г) як вдягається;
- д) як проявляє ольфакторні сигнали (природні та штучні запахи) тощо.