

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

**Факультет № 6
Кафедра соціології та психології**

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни Сучасні напрямки прикладної юридичної психології
вибіркових компонент освітньої програми другого (магістерського)
рівня вищої освіти

053 Психологія (практична психологія)

**за темою № 3 Психологічні основи професійного спілкування та професійної
взаємодії зі співробітниками правоохоронних органів**

Харків 2022

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30. 08. 2022 № 8

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 26.08.2022 р. № 6

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 29.08.2022 № 8

Розглянуто на засіданні кафедри соціології
та психології Протокол від 17.08. 2022 р. № 7

Розробник:

доцент кафедри соціології та психології, кандидат психологічних наук, до-
цент Александров Ю.В.

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. Поняття професійного і ділового спілкування.
2. Психологічне забезпечення вирішення професійних завдань в процесі оперативно-службової діяльності.

Література.

Основна

1. Юридична психологія : підручник / за заг. Редакцією О.М. Бандурки; Харк. нац. ун-т внутр. справ. Харків : Майдан, 2018. 684 с.
2. Шепітько В.Ю., Коновалова В.О. Юридична психологія : підручник. Харків : Право, 2019. 295 с.
3. Юридична психологія : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / О.Є. Самойлов, М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, С.М. Миронець, Г.М. Ржевський. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. 432 с
4. Максименко С.Д., Медведєв В.С. Юридична психологія : підручник. Київ : ВД «Слово», 2018. 447 с.

Допоміжна

1. В.Й. Бочелюк. Юридична психологія : навч. посібник. Київ : Центр учб. літ., 2017. 335 с.
2. . Кудерміна О. І. Психологія особи як суб'єкта правоохоронної діяльності : монографія. Чернівці: Наші книги, 2013. 415 с..

3. Александров Д.О., Андросюк В.Г., Казміренко Л.І. та ін. Юридична психологія. Альбом схем з коментарями : навчальний посібник / заг. ред. Л.І. Казміренко, Є.М. Моїсєєва. 3-є вид., доопр. та доп. Київ : КНТ, 2008. 152 с.

Текст лекції

1. Поняття професійного і ділового спілкування.

Сучасна людина проводить в усному спілкуванні 65% свого робочого часу. Витрата чистого часу на бесіди у пересічного мешканця Землі складає 2,5 року. Це означає, що кожен протягом свого життя встигає “наговорити” близько 400 томів обсягом по 1000 сторінок. Отже, люди багато розмовляють, але часто роблять це неефективно. Приблизно 50% інформації втрачається при передачі. Причиною є невміння донести до співрозмовника повідомлення, схильність говорити самому, небажання слухати.

Принципи риторичної педагогіки були визначені ще стародавніми мислителями: «Говори, аби я міг пізнати тебе» (Сократ), «Якщо хочеш стати добрим оратором, стань спочатку доброю людиною» (Квінтіліан). Риторика (від давньогрец. “говорю, ллю, течу”) – наука переконання засобами мови.

У спілкуванні виявляється людська сутність, через спілкування (комунікацію) людина реалізує себе, стверджує себе, вирішує питання, проблеми. Якщо взяти сферу моральності, то спілкування, як зазначає В. Малахов, є “цариною моральності”, тому що людська моральність виявляє себе не у сві-

домості і навіть не у діяльності людини, а саме в її спілкуванні. Без спілкування неможливе існування людини і людського суспільства.

Спілкування – це взаємодія людей, яка полягає в обміні інформацією, діями та встановленні взаєморозуміння.

Спілкування – взаємодія двох або більше людей, спрямована на узгодження і об'єднання зусиль з метою налагодження взаємин та досягнення загального результату.

Під спілкуванням у психології розуміється процес встановлення і підтримки цілеспрямованого, прямого або опосередкованого тими чи іншими засобами контакту між людьми, так чи інакше пов'язаними один із одним у психологічному відношенні.

Юридична діяльність відноситься до суб'єктної діяльності, тобто досягнення її цілей відбувається в системі «людина-людина». Відповідно успішність такої діяльності багато в чому визначається умінням грамотно і професійно будувати своє спілкування.

Недостатня увага до формування техніки професійного спілкування майбутнього юриста під час навчання спричиняє низку проблем, які виникають у взаємостосунках із суб'єктами професійної взаємодії. Особливо гостро ці проблеми відчуються молодими юристами на початку професійної діяльності. Маючи ґрунтовну спеціальну підготовку, вони нерідко виявляються не готовими до налагодження продуктивних професійних взаємостосунків.

Соціальний досвід спілкування виявляється у змісті інформації, що є його предметом (знання, відомості, способи діяльності)

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. Професійне спілкування ми можемо визначити як процес встановлення і підтримки прямого чи опосередкованого тими чи іншими засобами контакту, обумовленого професійно значущими цілями, що припускають відповідальність за їхню реалізацію. Суб'єктами професійного спілкування, у нашому випадку, є юрист і особа, включена у сферу його професійних інтересів.

Цілі професійного спілкування визначаються характером і ситуаціями професійної діяльності. Їх досягнення чи недосягнення свідчить про рівень професіоналізму юриста, про якість виконання ним своїх службових функцій.

Такі базові характеристики професійного спілкування, як його цільова спрямованість і відповідальність вимагають контролю за ходом бесіди. Сві-

домо контролювати кожен свій поведінковий акт, кожне висловлення в процесі бесіди досить складно. Більш того, у непрофесіонала спроба контролювати хід спілкування, як правило, викликає скутість і неприродність поведінки. У людини, яка володіє технікою професійного спілкування, контроль за цим процесом здійснюється „природно”, керівництво спілкуванням не викликає зовнішньої напруженості.

Складність контролю за ходом професійного спілкування пов'язана і з його іншими характеристиками. Ці характеристики є загальними для всіх професіоналів, що працюють у сфері юридичної діяльності.

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 багатофункціональним. 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.

Вербальні засоби спілкування

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.

Мовлення реалізується за допомогою мови. Мовлення - процес спілкування, мова - засіб спілкування. Як засіб спілкування мова при цьому відіграє роль умовних символів (знаків), прийнятих у даній спільності людей.

Характер змісту взаємодії залежить насамперед від мовленнєвих засобів, технік спілкування, які утворюють у комунікації істотну логіко-смыслову лінію. Провідною характеристикою сучасного ділового стилю спілкування є стислість і простота побудови фрази, використання професійної розмовної лексики, своєрідних мовленнєвих кліше й штампів. До власне комунікативних аспектів розмови можна віднести прийоми залучення й утримання уваги співрозмовника, а також обраний тон спілкування - дружній або офіційний, поблажливий або поважний.

Мовлення в правоохоронній діяльності використовується в самих різних функціях. Воно виступає в ролі основного засобу спілкування. Завдяки наявності в мовленні комунікативної функції правоохоронець має можливість збирати та фіксувати змістовну інформацію про злочин, обставини провадження.

Пізнавальна функція мовлення дає змогу вивчати явища, осіб зацікавленості, моделювати ситуації, які є предметом розслідування тощо.

Акумулятивна. Мовлення є засобом накопичення й зберігання бази знань для використання їх в майбутній правоохоронній діяльності. У повсякденнім житті нас виручають конспекти, щоденники, записні книжки. В процесі розслідування правоохоронець завжди може звернутися до електронної бази знань і отримати потрібну інформацію.

Конструктивна. За допомогою мовлення формуються, "матеріалізуються" та здобувають звукову форму думки. Виражена словесно, думка стає виразною та ясною.

Емоційна. Мовлення є одним із засобів вираження почуттів і емоцій. Ця функція реалізується тільки тоді, коли ми прямо виражаємо емоційне відношення або емоційний стан. Наприклад: "Мене дратує ця ситуація", "Я в захваті від твоїх здібностей".

Контактна. Мовлення є засобом установаження контакту між людьми. Іноді спілкування безцільно, інформативність його нульова, лише готується ґрунт для подальшого плідного, довірчого спілкування.

Види мовлення

Є наступні види мовлення: усне мовлення, внутрішнє мовлення й письмове мовлення.

Усне мовлення. На відміну від інших видів характеризується тим, що воно завжди безпосередньо звернено до співрозмовника й служить цілям безпосереднього спілкування. Усне мовлення називають також експресивним мовленням.

В експресивній мові слід розрізняти автоматизоване мовлення (перерахування днів тижня, місяців, цифр тощо), відображене мовлення (безпосереднє повторення сказаного іншою людиною), називання, діалогічне й оповідальне мовлення.

Внутрішнє мовлення - це мовлення про себе й для себе. Усі види свідомої діяльності пов'язані з зовнішнім мовленням і внутрішнім. Мислення, пам'ять, сприймання тісно пов'язані із внутрішнім мовленням. Найважливіше значення внутрішнє мовлення має в самосвідомості, у саморегуляції поведінки та станів правоохоронця.

Письмове мовлення. Говорячи про письмову мову, слід мати на увазі дві її сторони: читання й письмо. Читання може бути вголос і про себе.

Письмо є особливим видом мовлення, при якому людина спілкується з відсутньою людиною (людьми). Ці особливі умови змінюють і характер вибору слів, позбавляють мову найбільш звичних засобів підкріплення мови жестами, мімікою. При відсутності реального співрозмовника не має необхідності співвідносити свої слова й думки зі словами, думками, поведінкою співбесідника. Письмовий текст припускає корекцію й перебудову.

Ділове спілкування – це цілеспрямований процес обміну інформацією, метою якого є організація, регулювання, оптимізація професійної, наукової, комерційної чи іншої діяльності

Ділове спілкування – це усний контакт між співрозмовниками, які мають для цього необхідні повноваження і ставлять перед собою завдання розв'язати конкретні проблеми. Спілкування слід вважати діловим, якщо його визначальним змістом виступає соціально значуща спільна діяльність. Співрозмовники є особистостями, значущими одне для одного, вони взаємо-

діють з приводу конкретного діла, а основним завданням такого спілкування є продуктивна співпраця.

Засадами ділового спілкування є етичні норми та правила ділових взаємовідносин, знання й уміння, пов'язані з обміном інформацією, використанням способів та засобів взаємовпливу і взаєморозуміння.

Професійне спілкування формується в умовах конкретної діяльності, тому певною мірою вбирає в себе її особливості, є важливою частиною, засобом цієї діяльності.

Ділове спілкування передбачає:

- отримати, надати необхідну інформацію або обмінятися нею;
- домовитися про питання, яке цікавить співрозмовників;
- переконати партнера у правильності рішення, яке приймається, вигоді вибраного способу дії тощо;
- встановити контакт, ділові стосунки, дотримуючись при цьому відповідного статусу і ролі.

Кінцевою метою ділового спілкування є взаєморозуміння, справа, діяльність, результат і продуктивна співпраця.

Існують такі види ділового спілкування:

1. Говорити, в тому числі компліменти, добре публічно виступати, проводити ділові бесіди, вміло давати усні розпорядження;
2. Читати, в тому числі володіти технікою швидкого читання.
3. Писати, в тому числі і листи, які принесуть “позитивний результат”.

4. Слухати, володіти мистецтвом ефективного слухання.
5. Вести переговори, в тому числі “переговори без поразок”.
6. Знати прийоми психотехніки в розмові, в роботі з клієнтами і конкурентами.

Стилі та моделі ділового спілкування. У процесі спілкування кожна людина виробляє власний стиль, тобто сукупність найтипівіших рис поведінки в цьому процесі. огляду на налаштованість, поведінку партнерів виокремлюють такі стилі спілкування:

1. Ритуальний. Суть його полягає в дотриманні співрозмовниками прийнятих для певних ситуацій етикету, формальних і неформальних правил та норм поведінки. Таке спілкування не має на меті змінити погляди партнера.

2. Маніпулятивний. Партнери ставляться один до одного, як до засобу досягнення мети. Маніпулятивно впливаючи одне на одного, вони намагаються вирішити свої питання.

3. Гуманістичний. Спілкування зумовлене станами переживання й усвідомлення поведінки особистості.

У професійному спілкуванні стиль проявляється у взаємовідносинах між керівником і підлеглими, у так званому лідерстві. У зв'язку з цим розрізняють три стилі лідерства, які характеризують не тільки спілкування, а й манеру поведінки лідера по відношенню до інших, тип його влади, ставлення до роботи тощо:

– авторитарний (лідер віддає накази, дає вказівки, інструкції, не визнає ініціативи, обговорення прийнятих ним рішень; характерним є виокремлення свого “Я”);

– демократичний (активність учасників спілкування та їхня ініціатива підтримуються, завдання та способи їх виконання обговорюються; замість “Я” характерним є займенник “Ми”);

– ліберальний (проблеми обговорюються формально, керівник піддається впливу підлеглих, не виявляє ініціативи у спільній діяльності).

Для характеристики системи дій, що їх виконують суб’єкти спілкування, використовують поняття “модель”. Існує п’ять типів моделей спілкування: запобіглива, звинувачувальна, розважлива, віддалена, врівноважена.

Запобігливий тип. Один із співрозмовників намагається догодити іншим, вибачається, не вступає в суперечки. Не отримавши схвалення інших, погоджується з будь-якою критикою на свою адресу.

Звинувачувальний тип. Особа цього типу шукає винних, нерідко поводить зухвало, говорить різко й жорстко і в такий спосіб прагне завоювати авторитет, владу над іншими.

Розважливий тип. Коректна, надто спокійна людина, яка все розраховує наперед, має монотонний голос.

Віддалений тип не реагує на жодні запитання, часто говорить недоречно, невчасно і невлучно.

Врівноважений тип. Поведінка такої особи послідовна, гармонійна, до співрозмовників ставиться відкрито, чесно, не принижує інших.

Моделі і стиль спілкування застосовуються в різноманітних ситуаціях професійного спілкування і значною мірою характеризуються культурою спілкування – цілісною системою елементів, яка охоплює зовнішню культуру, культуру мовлення, культуру почуттів, культуру поведінки та етикет.

Поняття спілкування тісно пов'язане з поняттям комунікація. Комунікація (лат. communico – спілкуюсь з кимось) – смисловий та індивідуально-змістовий аспект соціальної взаємодії; обмін інформацією в різноманітних процесах соціальної взаємодії.

В англomовній лінгвістичній літературі термін комунікація розуміють як обмін думками та інформацією у формі мовних і писемних сигналів, що саме по собі є синонімом терміна спілкування. У свою чергу, слово спілкування означає процес обміну думками, інформацією та емоціями між людьми.

У діловому спілкуванні виникають бар'єри спілкування:

Естетичні (перше враження про людину складається з її зовнішнього виду, манери поведінки, одягу).

Інтелектуальні (спілкування осіб різних типів інтелекту можуть призвести до виникнення бар'єрів між ними).

Мотиваційні (виникають, коли співрозмовнику не цікаві висловлені думки, коли один із співрозмовників для іншого стає способом досягнення утилітарних цілей).

Моральні (бар'єри, які не вдається подолати людині, яка володіє різнобічними засобами спілкування, наприклад, підлістю, непорядністю, грубістю).

Емоційні (неприємні емоції послаблюють здатність сприймати і правильно оцінювати вагомі аргументи на користь тої чи іншої точки зору).

2. Психологічне забезпечення вирішення професійних завдань в процесі оперативно-службової діяльності.

Останнім часом питання психологічного супроводження діяльності постають дуже гостро. Посади психолога та психологічні служби створюються навіть на комерційних підприємствах. Усе більшої популярності набувають психологічні семінари та тренінги на яких працівники та керівники підприємств отримують основи психологічних знань та умінь. У першу чергу необхідність у психологічних знаннях та потребу у практичних психологах відчули спеціалісти тих професій, діяльність яких носить екстремальний характер. До таких видів діяльності відноситься діяльність працівників НПУ.

Не викликає сумнівів і той, що діяльність оперативних працівників НПУ відноситься до видів діяльності екстремального профілю. З наукових досліджень відомо, що діяльність працівників оперативних підрозділів супроводжується високим рівнем нервово-емоційного напруження, стресогенністю, великою відповідальністю, реалізується в умовах дефіциту часу, відбувається в умовах нерегламентованого робочого дня. Праця спеціалістів досліджуваної професійної групи відноситься до категорії «дуже напружених».

Система психологічного забезпечення поліцейських, працівників Національної поліції України та курсантів (слухачів) закладів вищої освіти із специфічними умовами навчання, які здійснюють підготовку поліцейських (далі - система психологічного забезпечення), - комплекс організаційних, методичних, просвітницьких, психопрофілактичних, практичних, психологічних заходів, спрямованих на запобігання впливу ризиконебезпечних чинників професійної діяльності, збереження фізичного та психічного здоров'я, підвищення психологічної стійкості, надійності та готовності.

Основними завданнями та функціями СПЗП (Система психологічного забезпечення поліцейських) НПУ є:

- 1) організація та безпосереднє проведення заходів психологічного забезпечення в центральному органі управління поліцією;
- 2) організаційно-методичне та інформаційне забезпечення роботи підрозділів психологічного забезпечення органів поліції;
- 3) організація та координація діяльності підрозділів психологічного забезпечення органів поліції;
- 4) забезпечення контролю за виконанням нормативно-правових актів Міністерства внутрішніх справ України та організаційно-розпорядчих документів Національної поліції України з питань психологічного забезпечення в органах і підрозділах Національної поліції України;
- 5) участь в організації роботи з добору, раціонального розподілу та призначення кадрів, навчання й професійної підготовки психологів поліції;

6) організація підготовки проектів нормативно-правових та організаційно-розпорядчих актів з питань психологічного забезпечення в органах, підрозділах Національної поліції України;

7) вивчення та аналіз стану роботи з психологічного забезпечення в органах, підрозділах Національної поліції України;

8) вивчення, узагальнення та поширення в органах і підрозділах Національної поліції України вітчизняного та зарубіжного досвіду з питань психологічного забезпечення;

9) взаємодія із СППЗ МВС у частині реалізації завдань психологічного супроводження освітнього процесу у ЗВО та установах (закладах) Національної поліції, які здійснюють професійну підготовку поліцейських;

10) взаємодія із закладами охорони здоров'я та реабілітації Міністерства внутрішніх справ України в частині профілактики та зміцнення психічного здоров'я поліцейських.

Керівники органів поліції та керівники ЗВО:

1) організовують взаємодію та залучення психологів поліції або психологів ЗВО для проведення заходів психологічного спрямування з об'єктами психологічного забезпечення, за результатами наданих психологами поліції та ЗВО рекомендацій уживають заходів щодо їх виконання, усунення виявлених проблем та недоліків в організації діяльності очолюваних колективів;

2) для здійснення професійної діяльності, проведення психопрофілактичних заходів забезпечують психологів поліції та психологів ЗВО окремими

службовими приміщеннями, виділяють службовий автотранспорт (за потреби). Перелік належності матеріального і технічного забезпечення кімнати психологічної саморегуляції наведено в додатку 1 до цього Порядку;

3) для надання психологічної допомоги протягом доби повідомляють засобами зв'язку та письмово психологів поліції, психологів ЗВО про випадки:

перебування працівників поліції, курсантів (слухачів), поліцейських ЗВО в екстремальних ситуаціях, у тому числі пов'язаних із загибеллю, пораненням, травмуванням людей;

застосування, використання працівником поліції вогнепальної зброї або застосування проти нього вогнепальної зброї;

перебування працівника поліції, поліцейського ЗВО, курсанта (слухача) в заручниках або ведення переговорів із злочинцями щодо визволення захоплених ними заручників;

істотних труднощів адаптації або проявів дезадаптації, деструктивної, залежної поведінки у працівника поліції, курсанта (слухача), поліцейського ЗВО, висловлювання ним намірів покінчити життя самогубством або спроби самогубства.

Відповідно до завдань системи психологічного забезпечення проведення психологічних заходів в органах і підрозділах Національної поліції України здійснюють психологи поліції, а у ЗВО - психологи ЗВО. Психологи поліції та психологи ЗВО забезпечують якісне, результативне, ефективне проведення психологічних заходів, ведення обліку отриманої інформації

психологічного змісту, подання звітної інформації керівникам підрозділів психологічного забезпечення.

Напрями системи психологічного забезпечення:

1) *психологічне вивчення об'єктів системи психологічного забезпечення* - процес визначення в особи провідних індивідуально-психологічних особливостей, якостей і рис характеру, мотивації її поведінки, психофізіологічних, емоційних реакцій та станів, закономірностей перебігу психічних процесів, рівня розвитку інтелекту, пізнавальної сфери, особливостей мислення, пам'яті, уваги, емоційно-вольової сфери, способу прийняття самостійних рішень, наявності лідерських тенденцій, загального розвитку комунікативних якостей, схильності до управлінської діяльності, прогнозування стресостійкості, успішності у певних умовах професійної діяльності, психологічної готовності до несення служби в екстремальних ситуаціях.

Цей напрям реалізується шляхом психологічного дослідження з використанням формалізованих методик (тести, опитувальники, проективні та психофізіологічні методики) та малоформалізованих методик (спостереження, бесіди, інтерв'ю, аналіз продуктів інтелектуальної діяльності індивіда);

2) *психологічна підготовка об'єктів системи психологічного забезпечення* - процес формування у працівників поліції, поліцейських ЗВО, курсантів (слухачів) професійно-психологічної надійності, стійкості, готовності до різноманітних умов службової діяльності, навичок конструктивної комунікації з населенням.

Цей напрям реалізується шляхом проведення навчальних, практичних занять із використанням інноваційних методів, технологій, інтерактивних форм навчання (ділові ігри, моделювання ситуацій, тренінги);

3) *психопрофілактична робота щодо об'єктів системи психологічного забезпечення* - комплекс організаційних, психологічних, просвітницьких, психопрофілактичних заходів, що проводяться з метою підтримки оптимальної працездатності працівників поліції, курсантів (слухачів), поліцейських ЗВО, зведення до мінімуму впливу на них несприятливих чинників службової діяльності, збереження їх психологічного та фізичного здоров'я.

Цей напрям реалізується шляхом комплексу психологічних, діагностичних, просвітницьких, практичних заходів та передбачає проведення цільових психодіагностичних досліджень, експрес-діагностики, консультування, заходів психокорекції, функціонування психотренінгових комплексів, кімнат психологічної саморегуляції, сприяння в організації та проведенні психологічної реабілітації працівників поліції, які перебували в екстремальних ситуаціях;

4) *підтримка та оптимізація соціально-психологічного клімату в колективах* - процес формування оптимальних соціально-психологічних умов для підтримки високої працездатності та ефективної діяльності колективів.

Цей напрям реалізується шляхом анкетування працівників поліції, курсантів (слухачів), поліцейських ЗВО, здійснення моніторингу стану соціально-психологічного клімату в колективах, виявлення чинників, що негативно по-

значаються на ефективності діяльності, працездатності колективів, методом оцінки взаємин членів колективу, узагальнення та аналізу отриманих даних, що оформлюється довідкою про результати проведення опитування працівників поліції, поліцейських ЗВО, курсантів (слухачів), зразок якої наведено в додатку 2 до цього Порядку, а також проведення заходів корекції внутрішньоколективних відносин, надання відповідних рекомендацій для підвищення ефективності професійної діяльності колективів;

5) *психологічне супроводження службової діяльності працівників поліції*, у тому числі в ході проведення ними оперативних заходів та слідчих дій, - комплекс організаційних, просвітницьких, психологічних заходів, спрямованих на підвищення ефективності діяльності працівників поліції із забезпечення публічної безпеки та порядку, протидії злочинності.

Цей напрям реалізується шляхом надання психологічних консультацій працівникам поліції, складання психологічних портретів підозрюваних, обвинувачених осіб, надання необхідної психологічної допомоги в ході проведення допитів, у тому числі неповнолітніх осіб;

6) *психологічне супроводження освітнього процесу у ЗВО* - комплекс заходів, спрямованих на забезпечення адаптації курсантів (слухачів) до умов навчальної і подальшої службової діяльності, сприяння їх особистісному зростанню та професійному становленню.

Цей напрям реалізується шляхом здійснення відповідних психологічних заходів (анкетування, спостереження, індивідуальні та групові консультуван-

ня, проведення тренінгів, навчання курсантів (слухачів) основним психологічним методам та прийомам саморегуляції для формування навичок ефективної адаптації до умов подальшої професійної діяльності).

Психологічна підготовка працівників поліції:

1) проведення навчальних, практичних занять (у системі здійснення службової підготовки та підвищення кваліфікації працівників поліції), спрямованих на розвиток навичок ефективної комунікації, формування толерантного ставлення до населення та психологічної стійкості в екстремальних ситуаціях;

2) проведення цільових інструктажів працівників поліції щодо ефективних форм взаємодії з населенням, алгоритмів безпечної життєдіяльності в повсякденних та екстремальних службових ситуаціях;

3) організація та проведення тренінгів щодо формування необхідних професійних, поведінкових та комунікативних навичок працівників поліції, їх психологічної готовності до дій у різноманітних службових ситуаціях;

4) психологічне супроводження практичних занять із тактичної підготовки з працівниками поліції та формування в них психологічної готовності до застосування спеціальних засобів;

5) упровадження інноваційних форм, методів та технологій навчання в практичну діяльність із психологічного забезпечення Національної поліції України та розроблення методичних рекомендацій з актуальних питань.

Психопрофілактична робота:

1) проведення цільової психологічної діагностики, експрес-діагностики для виявлення у працівників поліції несприятливих психоемоційних станів, що заважають (або ускладнюють) ефективне виконання службових обов'язків, знижують загальну працездатність, негативно позначаються на їх фізичному та психологічному стані.

2) здійснення індивідуального психологічного консультування працівників поліції та членів їх сімей (за згодою) під час розв'язання їх психологічних та сімейних проблем, вирішення конфліктів та налагодження процесу ефективної комунікації з оточенням;

3) здійснення психологічної корекції, спрямованої на усунення недоліків індивідуального особистісного розвитку, несприятливих психологічних, емоційних станів, для підвищення адаптивних можливостей працівників поліції, розширення їх поведінкового діапазону та підтримки психологічного здоров'я;

4) організація роботи в групі психологічної допомоги та підтримки, проведення комплексних заходів психологічного спрямування з працівниками поліції;

5) забезпечення проведення сеансів психологічної релаксації в кімнатах психологічної саморегуляції для профілактики наслідків впливу несприятливих стрес-факторів професійної діяльності;

6) проведення групових форм і методів психопрофілактичної роботи з працівниками поліції, у тому числі тренінгів з актуальної тематики;

7) надання психологічної допомоги працівникам поліції після їх перебування в екстремальних ситуаціях, пов'язаних із виконанням службових завдань, застосуванням вогнепальної зброї, отриманням значних психогенних навантажень, для відновлення їх належної функціональності та профілактики проявів адиктивної (залежної) поведінки;

8) надання кризової психологічної допомоги працівникам поліції, які постраждали внаслідок злочинів, терористичних актів, та забезпечення (за потреби) психологічної підтримки членів їх сімей;

9) участь (у межах компетенції) у проведенні психологічної реабілітації працівників поліції для відновлення їх належної функціональності;

10) психологічне супроводження процесу адаптації працівників поліції до нових умов службової діяльності;

11) консультування керівників органів поліції з питань використання психологічних технологій у роботі з кадрами, організації діяльності колективів, прогнозування вірогідних поведінкових реакцій працівників поліції в різних умовах службової діяльності;

12) участь (у межах компетенції) у службових розслідуваннях випадків самогубства та самокалічення працівників поліції;

13) аналіз психологічних чинників, передумов скоєння працівниками поліції самогубства, підготовка методичних рекомендацій із питань профілактики подібних явищ;

14) вивчення потреб Національної поліції України в галузі психології, упровадження, використання сучасних та новітніх досягнень наукових розробок у практичну діяльність працівників поліції;

15) організація взаємодії з науково-дослідними установами, формування відповідних замовлень щодо проведення науково-дослідних робіт за напрямками психологічного забезпечення для подальшого практичного використання їх результатів у професійній діяльності;

16) організація взаємодії із закладами охорони здоров'я МВС, медичними реабілітаційними центрами МВС, у тому числі лікарями-психіатрами, психологами закладів охорони здоров'я МВС, із питань психопрофілактики.

Підтримка та оптимізація соціально-психологічного клімату в колективах:

1) здійснення моніторингу стану соціально-психологічного клімату в колективах, визначення умов, причин, чинників, що сприяють або перешкоджають продуктивній діяльності працівників поліції;

2) вивчення взаємин членів колективу, здійснення соціометричних досліджень шляхом проведення анкетування.

Психологічне супроводження службової діяльності працівників поліції, у тому числі в ході проведення ними оперативних заходів та слідчих дій:

- 1) консультування працівників поліції з психологічних аспектів ефективного виконання професійної діяльності відповідно до особливостей їх службової діяльності;
- 2) надання консультативної та практичної допомоги працівникам поліції з питань використання прийомів ефективної комунікації під час реалізації ними завдань професійної (у тому числі переговорної) діяльності;
- 3) психологічне супроводження екстремальних службових ситуацій, надання невідкладної психологічної допомоги;
- 4) складання психологічних портретів підозрюваних, обвинувачених осіб під час проведення оперативних заходів та слідчих дій;
- 5) надання необхідної психологічної допомоги в ході проведення допитів осіб, у тому числі неповнолітніх.