

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

*Навчально-науковий інститут № 3  
Кафедра психології, соціології та педагогіки*

**ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ**

з навчальної дисципліни

**«ПРОФЕСІЙНО-ПСИХОЛОГІЧНА ПІДГОТОВКА  
ПОЛІЦЕЙСЬКОГО»**

вибіркових компонент

освітньо-професійної програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

**Правоохоронна діяльність (Поліцейські)**

**Law Enforcement (Police Officer)**

**за темою – «ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ПОЛІЦІЇ»**

**Вінниця 2024**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Науково-методичною радою  
Харківського національного  
університету внутрішніх справ  
Протокол від 14.08.2024 № 8

**СХВАЛЕНО**

Вченою радою ННІ № 3  
Протокол від 09.08.2024 № 8

**ПОГОДЖЕНО**

Секцією науково-методичної ради  
з гуманітарних та соціально-  
економічних дисциплін ХНУВС  
Протокол від 13.08.2024 № 7

Розглянуто на засіданні кафедри педагогіки та психології (Протокол від 08.07.2024 № 13)

**Розробник:**

доцент кафедри педагогіки та психології факультету № 3, кандидат педагогічних наук, доцент – Павло Червоний.

**Рецензент:**

професор кафедри педагогіки та психології факультету № 3, кандидат психологічних наук, доцент – Світлана Харченко.

### План лекції

1. Поняття, структура та функції спілкування. Комуникативна компетентність.
2. Сприйняття та взаєморозуміння у професійному спілкуванні працівників. Психологічний контакт.
3. Вербальні та невербальні засоби професійного спілкування. Види питань.
4. Комуникативні бар'єри у професійному спілкуванні, їх подолання.

### Рекомендована література:

#### Основна

1. Екстремальна юридична психологія в діяльності персоналу органів внутрішніх справ : наук.-практ. посібник : / О.М. Бандурка, В.С. Венедиктов, О.В. Тімченко, В.Є. Христенко. - Х. : Вид-во Нац. ун-ту внутр. справ, 2015. - 319 с.
2. Барко В. І. Психологічне супроводження оперативно-розшукової діяльності : навч. посіб. / В. І. Барко, Ю. Б. Ірхін, Т. Р. Морозова, Д. Й. Никифорчук. – К. : РВЦ КНУВС, Друкарня МВС, 2014.

#### Допоміжна

1. Лапшина В. Л. Професіоналізм в діяльності поліції: проблеми теорії та практики : підручник / В. Л. Лапшина. – Х. : Вапнярчук Н. М., 2014. – 224с.

#### Інформаційні ресурси в Інтернеті

2. Геращенко О. С. Особливості психологічної підготовки працівників патрульної поліції до діяльності в екстремальних і надзвичайних ситуаціях. / Щ. С. Геращенко // 36. наук. пр. До нової концепції юридичної освіти. 2018. – С. 95-97. URL: <http://www.sulj.oduvs.od.ua/archive/2018/1/26.pdf>
3. Крашеніннікова Т.В. Комуникативна компетенція працівника Національної поліції: Навчальний посібник. – Дніпро: Адверта, 2017. – 107 с. URL: [https://er.dduvs.in.ua/bitstream/123456789/464/1/%D0%9D%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B8%D0%B9\\_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA\\_%D0%B7\\_%D0%9A%D0%9A%D0%9F%D0%9D%D0%9F\\_9%2C11.pdf](https://er.dduvs.in.ua/bitstream/123456789/464/1/%D0%9D%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D0%B7_%D0%9A%D0%9A%D0%9F%D0%9D%D0%9F_9%2C11.pdf)
4. Левенець О. А. Принципи розвитку психологічної стійкості працівників ОВС при виконанні професійної діяльності у ризиконебезпечних ситуаціях / О. А. Левенець // Юридична психологія та педагогіка. - 2014. - № 1. - С. 135-145. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/urpp\\_2014\\_1\\_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/urpp_2014_1_16).
5. Мухіна Г. В. Юридична психологія : навчально-методичний посібник / Г. В. Мухіна ; за заг. ред. В. М. Бесчастного.– Київ: ВД «Дакор», 2019. – 236 с. URL: <https://dakor.kiev.ua/wp-content/uploads/Jurydychna-Psyhologija.pdf>
6. Психологія екстремальної діяльності : навч. посіб. / І. І. Приходько,

О. С. Колесніченко, О. В. Тімченко та ін. / За заг. ред. проф. І. І. Приходька. – Х. : НА НГУ, 2016. – 571 с. URL: [http://books.ndcnangu.co.ua/knigi/posib\\_psykholohiia\\_ekstr\\_diiain\\_2016.pdf](http://books.ndcnangu.co.ua/knigi/posib_psykholohiia_ekstr_diiain_2016.pdf)

7. Шинкаренко І.О. Професійна деформація жінок-поліцейських: проблеми та шляхи подолання / О.І. Шинкаренко // Матеріали І Всеукраїнського круглого столу (ДДУВС, 18.05.2018) Актуальні напрями психопрофілактичних заходів у закладах вищої освіти. – 2018. - с. 120-123 URL <https://er.dduvs.in.ua/xmlui/handle/123456789/2856>

### Текст лекції

## 1. Поняття, структура та функції спілкування. Комунікативна компетентність

Спілкування – складний процес взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією пізнавального або афективно-оцінного характеру, а також у сприйнятті й розумінні партнерами один одного.

Функції спілкування:

1. **Інформаційно-комунікативна функція** реалізується як передача і прийом інформації: повідомлень, знань, думок, задумів, рішень (від людини – до людини, від покоління – до покоління, від культури – до культури).

2. **Регулятивно-комунікативна функція** «управляє» процесом спілкування, в ході якого уточнюються або формуються цілі, мотиви, орієнтири майбутньої спільної або індивідуальної діяльності. Ця функція постійно підтримує зворотний зв'язок висловів співбесідників.

3. **Афективно-комунікативна функція** виявляється як створення комплексу відчуттів і психічних станів кожного партнера в ході спілкування.

У конкретній професійній галузі ділове спілкування має свою специфіку й називається професійним, а іноді службовим, посадовим, статутним.

**Ділове спілкування** – це вид спілкування, що є нормативно схваленим, жорстко регламентованим і функціонуючим в якій-небудь сфері для вирішення певних завдань.

**Професійне спілкування працівників поліції** – це різновид спеціально організованої взаємодії людей (керівників і підлеглих, працівників, рівних за посадовим становищем, працівників і громадян, працівників і правопорушників), змістом якого є пізнання, обмін інформацією і вплив учасників комунікативного

процесу один на одного з метою вирішення правоохоронних завдань.

**Структура спілкування**, складається з трьох взаємозв'язаних сторін: перцептивної, комунікативної та інтерактивної.

**Перцептивна сторона** спілкування означає процес сприйняття один одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння – це спілкування як сприйняття людьми один одного.

**Комунікативна сторона** спілкування полягає в обміні інформацією між суб'єктами, що спілкуються, – це спілкування як обмін інформацією.

**Інтерактивна сторона** спілкування полягає в обміні не лише знаннями, ідеями, але й діями – це спілкування як взаємодія.

**Комунікативна компетентність** – це:

- здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми;

- вміння людини організовувати «міжособистісний простір» у процесі спілкування з людьми, керувати процесами спілкування;

- здатність людини брати на себе та виконувати різні соціальні ролі, вільне володіння вербальними і невербальними засобами спілкування;

- вміння давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації, у якій має бути спілкування;

- здатність демонструвати знання комунікативної поведінки, соціально доцільної в певній ситуації;

- здатність керувати так званими «процедурними» аспектами комунікації для її плавного протікання (це стосовно професійного спілкування).

У цілому поняття «комунікативна компетентність» відбиває вміння людини психологічно грамотно і ефективно спілкуватися.

Слід зазначити, що формування та розвиток комунікативної компетентності і комунікативної культури працівників поліції є одним з основних завдань їх професійно-психологічної підготовки.

## **2. Сприйняття та взаєморозуміння у професійному спілкуванні**

## працівників

Перцепція у загальному розумінні – це елемент цілісного процесу пізнання і суб'єктивного осмислення світу. У вузькому сенсі цей термін відбиває сприйняття, безпосереднє віддзеркалення дійсності органами почуття.

### Формування першого враження про людину

Механізм		Перше враження (образ)
<p><b>Стереотипізація:</b></p> <p>– схильність сприймати людей схематично, спираючись на свій колишній досвід, без роздумів та врахування реальності. При цьому людина сприймається як представник певної соціальної групи, і їй автоматично приписуються типові якості представників цієї групи.</p> <p><b>Стереотипи:</b></p> <p>– професійні (вчителі – повчальні, бухгалтери – педантичні, продавці – обманщики; професори – непрактичні);</p> <p>– національні (французи – легковажні, слов'яни відрізняються загадковою душею, естонці – повільні, німці – педантичні, італійці – ексцентричні);</p> <p>– вікові (молодь – легковажна, старі люди – образливі, буркотливі, люблять повчати) й ін.</p>		<p><b>Залежить від:</b></p> <p>– <i>особливостей сприймаючого</i> (з урахуванням його уявлень і суджень про людей, світ, про себе, спогадів, планів на майбутнє, світогляду в цілому);</p> <p>– <i>розуміння ситуації спілкування</i> (у реальних умовах необхідно не лише знати, як людина поводить себе взагалі, а як вона поведеться в даній ситуації, чого від неї можна чекати в конкретних умовах, за конкретних цілей, завдань, бажань, за даного контексту);</p> <p>– <i>особливостей сприйманого</i>, зокрема його самопрезентації партнерові по спілкуванню</p>
Фактор переваги	Фактор привабливості	Фактор ставлення до нас
людина, яка перевершує спостерігача за одним важливим параметром, оцінюється ним вище й за іншими значущими параметрами	якщо людина нам подобається (зовні), то ми схильні її переоцінювати за особистісними якостями; і навпаки, непривабливих людей ми схильні недооцінювати в цілому	ті люди, які до нас добре ставляться, здаються нам значно кращими за тих, хто ставиться до нас погано

<b>Механізми сприйняття знайомих людей</b>		
<b>Ідентифікація</b>	<b>Емпатія</b>	<b>Рефлексія</b>
<i>Ототожнення себе з іншою людиною – постановка себе на місце іншої людини і визначення, як би я діяв у подібних ситуаціях</i>	<i>Емоційне розуміння людиною людини – емоційне співчуття іншій людині, емоційний відгук на її переживання</i>	<i>Усвідомлення діючим індивідом того, як він сприймається партнером по спілкуванню</i>

### Ефекти міжособистісного сприйняття

<b>Ефект</b>	<b>Зміст</b>
Ефект ореолу	Поширення загального оцінного першого враження про людину на сприйняття її окремих вчинків і особистісних якостей. Варіанти: а) позитивна оцінна упередженість; б) негативна оцінна упередженість
Ефект первинності	При сприйнятті незнайомої людини перша інформація про неї виявляється найбільш значущою. Перше враження виникає в перші 15–20 с спілкування
Ефект новизни	При сприйнятті знайомої людини остання, тобто більш нова, інформація про неї виявляється й найбільш значущою
Ефект Барнума	Схильність приймати за чисту монету опис або загальні оцінки своєї особистості, якщо вони представлені у науковому, магічному або ритуальному контексті
Ефект бумеранга	1. Схильність людини протидіяти сильному тиску ззовні, в чому б він не виявлявся, оскільки будь-який тиск з боку іншої людини сприймається як замах на право вільного вибору. 2. У деяких випадках вплив джерел інформації на аудиторію або окремих осіб дає результат, зворотний очікуваному, за умови: – підірваної довіри до джерела інформації; – інформація не відповідає умовам, що змінилися; – комунікатор викликає ворожість
Ефект краю	Із пропонованих суб'єктові сигналів ті, що перебувають на початку й наприкінці, запам'ятовуються швидше, ніж ті, що перебувають посередині
Ефект проєкції	Неусвідомлене приписування іншим людям неприйнятних власних відчуттів, бажань, думок, якостей. («Злодій кожного підозрює»; «злодій свої двері замикає»; «клятвопорушник не вірить клятвам»).
	Дратівливі, агресивні люди часто приписують ці якості іншим, завидуючі бачать в інших прояви заздрості («що посилено заперечуєш, тим неодмінно володієш сам»)

Ефект поблажливості	Некритичність в оцінці іншої людини: надмірна доброзичливість, щедрість
------------------------	--

Важливим складовим компонентом професійної готовності правоохоронця є навички професійного спілкування, вміння встановлювати *психологічний контакт* з громадянами при вирішенні службових завдань. Встановлення психологічного контакту – це цілеспрямована діяльність із створення умов, які забезпечують розвиток спілкування в потрібному напрямку і досягненню його цілей.

Встановити психологічний контакт – означає забезпечити наступний процес спілкування. Психологічний контакт, який встановлюють правоохоронці з громадянами в ході рішення службових завдань, виступає важливим параметром правоохоронної діяльності та істотно відрізняється від психологічних контактів, які встановлюються між людьми в буденному житті. Головна його відмінність, зазначена у ряді нормативних документів МВС України, і полягає у тому, що успішне досягнення психологічного контакту правоохоронцями пов'язано з отриманням значущої інформації і зміною лінії поведінки громадян в діапазоні від протидії – до сприяння і співпраці.

Встановити контакт – це оптимально полегшити подальший процес спілкування. Поняття контакту визначається наявністю бажання суб'єкта вступити в спілкування, його готовністю, здатністю сприймати, опрацьовувати інформацію, яка поступає в процесі спілкування, обмінюватися довірчою інформацією, вступати у взаємодію та долати психологічні бар'єри.

У встановленні психологічного контакту можна виділити декілька етапів:

1. прогнозування майбутнього спілкування;
2. створення зовнішніх умов, що полегшують встановлення контакту;
3. прояв зовнішніх комунікативних якостей і накопичення згоди;
4. пошук загальних і нейтральних інтересів;
5. дії з ліквідації перешкод у спілкуванні;
6. індивідуальна дія.

1. **Прогнозування майбутнього спілкування.** Для оптимального



досягнення цілей при встановленні психологічного контакту доцільно мати попередній план дій. Для цього необхідно мати в наявності попередні дані про особу, з якою планується спілкування. Потрібно мати в своєму розпорядженні відомості про комунікабельні характеристики. Існують психологічні характеристики людини, які полегшують встановлення з нею контакту – відвертість, допитливість, комунікабельність, ввічливість, тактовність. Разом з цим існують характеристики людини, які утруднюють встановлення психологічного контакту: підвищена дратівливість, запальність, агресивність, підозрілість, скритність, озлобленість. Наявність будь-яких з вище перерахованих властивостей завжди повинна враховуватися при прогнозуванні спілкування.

**2. Формування зовнішніх умов, які полегшують встановлення контакту.** У кожному конкретному випадку зовнішні умови повинні ідеально відповідати тій соціальній ролі, яку необхідно проявити в процесі спілкування. Ніщо не повинно заважати спілкуванню, відволікати вашого співбесідника. Оточення повинно сприяти спілкуванню.

**3. Прояв зовнішніх комунікабельних якостей та накопичення згоди.** Усмішка, привітність у вигляді, жестах, міміці сприяють кращому контакту. У співбесідника мимовільно виникають позитивні емоції, що має значення для процесу встановлення психологічного контакту. Як вже наголошувалося раніше, правоохоронцю в процесі спілкування з громадянами дуже часто доводиться долати психологічні бар'єри в спілкуванні. З цією метою необхідне накопичення згоди із співбесідником на первинному етапі спілкування. Тут не має значення те, з приводу чого досягнута згода – важлива кількість згод. Потрібно вміти так ставити питання, щоб людина не могла не погодитися з вами (наприклад: Вам неприємно, що вас затримали?, Ви звичайно будете говорити правду?).

**4. Пошук спільних і нейтральних інтересів.** На початковій стадії спілкування важливо викликати до себе прихильність людини, знайти спільну мову з нею. Досягненню цієї мети сприяє виявлення спільних і, в той же час,

нейтральних інтересів (це може бути, наприклад, захоплення: спортом, полюванням тощо). Спільні інтереси і їх пошук завжди викликає позитивні емоції, а ініціатор контакту, в даному випадку, є джерелом цих емоцій. Саме по собі спілкування за інтересами зближує співбесідників, створює групу (ми – мисливці, ми – уболівальники). Нейтральні інтереси завжди знижують відмінності в інтересах і статусах.

**5. Дії з ліквідації перешкод у спілкуванні.** При розвитку психологічного контакту з людиною необхідно звертати увагу на заходи з ліквідації перешкод в спілкуванні, до яких можна віднести негативне ставлення до майбутнього спілкування; наявність психічних станів, що утруднюють, роблять неможливим розвиток спілкування; втручання сторонніх осіб. Зняття всіх перешкод – обов’язковий етап встановлення психологічного контакту.

**6. Індивідуальна дія.** Завершувати встановлення психологічного контакту правоохоронець повинен індивідуальною дією на особистість співбесідника. Мета цієї дії – отримання від нього достовірної інформації. При цьому можуть вироблятися якісь загальні норми відносин на майбутнє, що засновані на довірі.

### **3. Вербальні та невербальні засоби професійного спілкування. Види питань.**

У діяльності правоохоронців дуже важливу роль виконує використання мовних засобів спілкування. Від уміння правильно формулювати свої думки, грамотно їх висловлювати під час безпосереднього спілкування або складання документів значною мірою залежить ефективність службової діяльності. Професійне мовлення правоохоронця потребує поступової переорієнтації стилю спілкування правоохоронців з громадянами з режиму монологу (переважного використання примусового впливу) на режим діалогу (продуктивного спілкування і взаємодії), що є незвичним для правоохоронця, який підготовлений за традиційною навчальною програмою.

Не менш важливим для правоохоронців є культура мовлення – це вміння сказати необхідне слово в потрібний час, доцільно, із дотриманням правил

мовного етикету, щоб не образити людину і водночас не втратити власну гідність. Низький рівень мовної культури, навпаки, є ознакою обмеженості, виявом невміння замінити власні думки і сприймати чужі. Людина, яка виявляє низький рівень мовної культури, не здатна до креативного, нестандартного мислення, вирішення професійних і організаційних проблем, що обов'язково позначається на її успіхах у професійній діяльності.

Корисними і необхідними для вирішення деяких професійних завдань є враховування особливостей спілкування у злочинному середовищі, як зазначають В.І. Московець, А.П. Москаленко, Д.О. Кобзін, зокрема, вміння правильно інтерпретувати злочинний жаргон і татуювання як специфічних засобів спілкування у такому середовищі. Тому в правоохоронній практиці непоодинокі випадки (особливо коли спілкування відбувається з особами, які належать до злочинного світу) використання правоохоронцем блатного жаргону, субкультури злочинного середовища. Цей прийом використовується для встановлення й розвитку довірчих взаємин з метою отримання потрібної інформації чи здійснення певного впливу. У правоохоронців з великим стажем служби спостерігається професійна деформація мови, що проявляється у використанні кримінального жаргону, перевантаженості професійною термінологією. На жаль, часто вона ґрунтується на вуличній лексиці, а іноді – на кримінальній субкультурі, що негативно впливає не тільки на рівень комунікативної культури самих правоохоронців, а й на пересічних громадян, що беруть участь у такому спілкуванні, особливо на тих, хто вперше опинився у подібній ситуації. Аналіз досліджень, проведених у різних зарубіжних країнах, свідчать, що чимало арештів і затримань здійснюється без застосування сили. Дослідники вважають такий стан справ перемогою, що здобута за допомогою слів і поваги до людини.

У професійній діяльності правоохоронця дуже важливо вміти висловлювати думки професійно, використовуючи зрозумілі мовні звороти. При цьому треба дбати про чіткість вимови, прагнути бути небагатослівним, не засмічувати мову словами-паразитами. Однією з найбільш важливих якостей,

яка сприяє підвищенню ефективності процесу спілкування, є уміння вислуховувати інших. Коли людина уважно слухає свого співрозмовника, вона демонструє свою зацікавленість у тому, що він говорить, проявляє повагу до нього.

Суттєвою особливістю професійного спілкування є зацікавленість правоохоронця у тому, щоб більше говорив його співрозмовник. Адже людину, яка активно говорить, можна краще зрозуміти, від неї можна отримати необхідну інформацію, простежити її позицію і тактику розмови. В правоохоронній практиці є чимало конкретних прийомів, за допомогою яких здійснюється спонукання співрозмовника до передачі інформації правоохоронцю. До них належать такі:

- демонстрація конкретних предметів, які оживляють у пам'яті відповідні образи і спонукають до мимовільного висловлювання;
- використання суміжної теми розмови;
- постановка прямих, але достатньо мотивованих запитань;
- виклик суб'єкта на відповідну розмову;
- демонстрація конкретних предметів, пов'язаних із злочинною діяльністю суб'єкта;
- перехід на сленг, зрозумілий для злочинця.

Відкрите питання	Спонукає на висловлення інформації	Наприклад: «Де Ви були 12-го вересня о 22.00 год?»
Закрите питання	Розраховано на відповідь «так» або «ні»	Наприклад: «Ви проживаєте за адресою...?»
Нейтральне питання	Питання, що не стосується справи і її наслідків	Наприклад: «Ви, звісно, вчилися у школі?»
Дзеркальне питання	Дозволяє виходити за межі смислового поля, що окреслено співбесідником, звертатися до першооснови думки або переживання,	Повторення із питальною інтонацією частини твердження, яке тільки що було вимовлено співбесідником. Інтонацією

	неусвідомленої причини.	робиться акцент на необхідному слові
Естафетне питання	Робить діалог більш динамічним. Це питання випереджує висловлювання партнера, допомагаючи йому сказати більше	Уважно слухаючи партнера, швидко схоплюємо його репліку і провокуємо його сказати ще більше, сказати по-іншому
Фокусуюче питання	Примушує співбесідника замислитися щодо наслідків певних дій або рішень	Наприклад: «Як Ви гадаєте, що буде, якщо...?» «Чого Ви хочете добитися, коли...?»
Питання, що заповнює мовчання	Заповнення паузи або спрямування розмови в іншому напрямку	Наприклад: «Якщо б Ви були на моєму місці, які б питання задали собі?»
Уточнююче питання	Спрямовано на уточнення раніше висловленої інформації	Наприклад: «Декілька хвилин тому Ви казали, що.... Як це співвідноситься з Вашими останніми словами?»
Маніпулююче питання	Питання, де в завуальованій формі йде маніпулятивний вплив на людину	Наприклад, питання по типу «вибір без вибору» («Ви будете підписувати протокол своєю ручкою чи моєю?»)
Риторичне питання	Питання, яке не потребує відповіді	Ставиться емоційно, з акцентом на необхідному словосполученні

Активне слухання потребує певних навичок.

– певні показники уваги – стійкість, спрямованість уваги, наявність візуального контакту, позитивної мови поз та жестів;

– нерефлексивне слухання, яке визначається як уміння мовчати, не втручаючись у розмову своїми зауваженнями, з мінімізацією відповідей та обмеженням числа питань;

– рефлексивне слухання, сутність якого полягає в уточненнях, перефразуваннях, вираженні почуттів, резюмуванні;

– основні установки, якими є схвалення, самосхвалення, емпатія, міміка; мова невербального спілкування – погляд і візуальний контакт, зміна висоти голосу та інтонації, пози та жести, мова особистого простору.

Що стосується конкретних прийомів активного слухання, то можна виділити наступні:

- дивитися співбесіднику в очі;
- сконцентрувати увагу на тому, про що йде мова;
- робити позначки;
- не перебивати без необхідності;
- ніколи не закінчувати речення замість іншої людини;
- уникати поспішних висновків;
- намагатися зрозуміти не тільки смисл слів, але й почуття співбесідника;
- відповідати;
- уникати різких, категоричних суджень;
- задавати питання;
- задавати питання по суті;
- не задавати водночас занадто багато питань;
- робити паузу перед відповіддю.

Сукупність *невербальних засобів спілкування* покликана виконувати наступні *загальні функції*: доповнення мови; заміщення мови; репрезентація емоційних станів партнерів по комунікативному процесу.

*Міміка* – рухи м'язів обличчя. Міміка – дзеркало душі: якщо обличчя нерухоме або невидиме, – втрачається до 10–15 % інформації.

*Жести* – різноманітні рухи руками й головою. Жести можна охарактеризувати з точки зору їх кількісних ознак та якісних (конкретного значення). Доведено, що кількість та інтенсивність жестикуляції підвищується при: емоційному збудженні людини; бажанні досягти більш повного розуміння між партнерами, якщо воно утруднено.

*Поза* – це положення людського тіла, типове для даної культури, елементарна одиниця просторової поведінки людини.

Специфічна знакова система в комунікативному процесі – це «*контакт очей*», що має місце у візуальному спілкуванні.

### **Поняття та методи візуальної психодіагностики.**

**Візуальна психодіагностика** – це визначення істинного (а саме він відображається на невербальному рівні), а не показного (який, як правило, демонструють на вербальному рівні) психічного стану особи, яка становить оперативний інтерес.

**Спостереження** – сприйняття певного явища з метою виявлення його ознак без активного включення у процес.

Психологічне спостереження дає інформацію про людину, проте переоцінювати її достовірність не слід. Людина як об'єкт психологічного спостереження вельми складна і неоднозначна. Багато що в ній містить психологічну інформацію: як увійшла до кімнати, як підійшла, сіла, куди склала руки, яку фразу і чому вимовила, чому на одному питанні затрималась, інше – обійшла, чому опустила очі, на кого і в який момент подивилась і багато що інше. Все це складає **мову зовнішніх проявів психології людини**. Ця мова скаже професіоналу більше, ніж людина сама про себе.

У міжособистісній взаємодії класично виділяється **три візуально-комунікативні системи**:

- **габітус** (фізичний вигляд, анатомічні особливості обличчя, інших частин тіла, конституція);
- **соціальне оформлення зовнішності** (одяг, взуття, прикраси, зачіска, аксесуари, окуляри тощо);
- **будь-які значущі рухи або кінетика** (міміка, жести, хода, пози).

Будучи зовнішніми характеристиками людини, усі три перелічені системи стають предметом інтерпретації в міжособистісному спілкуванні як єдиний «візуальний текст спілкування».

Читання візуальних текстів має низку особливостей.

**Зчитування знаків.** На відміну від мови, яка передбачає послідовний аналіз лінгвістичних елементів, зчитування невербальних компонентів

відбувається одночасно з різних систем (міміка, пантоміміка, візуальна взаємодія, організація простору спілкування, жестикуляція, тактильний контакт, зовнішній вигляд).

*Усвідомленість.* Значення візуальних компонентів спілкування усвідомлюються особистістю інтуїтивно і можуть бути по-різному представлені у свідомості (зокрема, добре усвідомленими, мало усвідомленими і неусвідомленими). Найбільш усвідомленими є мімічні знаки, потім – жестикуляція, і менш за все – рухи тіла та ніг. Усвідомленість підвищується у процесі набуття досвіду читання.

*Зміст.* Невербальні тексти містять три головні системи інформації: комунікативну, рефлексивну та особистісну. Щоб активно та адекватно розуміти візуально-комунікативні знаки, необхідно володіти тими з них, що прийняті у даному соціальному середовищі.

*Процес і операція читання.* Специфічність читання та інтерпретації невербальних текстів полягає в тому, що воно відбувається в режимі реального часу («тут і тепер»), якщо не ведеться відеозапис, то не можливо повернутися до пройденого тексту.

*Психологічне значення міміки.* Під дією почуттів, які переживає людина, народжуються скоординовані скорочення та розслаблення м'язів обличчя, що визначають вираз лиця та відображають актуальні емоції. Станом лицевих м'язів доволі нескладно навчитися керувати, а тому відображення емоцій на обличчі нерідко намагаються маскувати або імітувати.

Посмішка – це гарна можливість показати, що людина в будь-якій ситуації володіє собою. Та оскільки усмішка відображає різні мотиви, бажано не надто покладатися на її стандартне тлумачення, зокрема, частіш за все:

- надмірна усмішливість: потреба у схваленні;
- крива усмішка: знак контрольованої нервозності;
- усмішка при піднятих бровах: готовність підкоритися;
- усмішка при спущених бровах: висловлювання зверхності;

Вираз обличчя, який повідомляє про емоції, що переживаються:



«радість»: «інтерес»: «відраза»: «презирство»: «страх»: «сором»: «смуток».

**Психологічне значення мимовільних реакцій.** Стандартне читання мимовільних реакцій наступне:

- почервоніння обличчя: сором, гнів (у симпатиків);
- збліднення обличчя: страх, ознака провини (у парасимпатиків);
- тремор (пальців рук і ніг, м'язів обличчя): внутрішня напруженість, страх, обман.

**Візуальна діагностика жестів.** Жести повідомляють про бажання людини та про те, що вона в даний момент відчуває. Звичні для людини жести є свідченням про певні риси її характеру. Зовні однакові жести у різних людей можуть означати абсолютно несхожі психічні стани, однак спостерігається й однорідність.

- *надмірне жестикулювання*: ознака неспокою або невпевненості;
- *стискання кулаків*: внутрішнє збудження, агресивність (чим дужче стискаються пальці, тим сильніша сама емоція);

## КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ У ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ, ЇХ ПОДОЛАННЯ

**Комунікативний бар'єр** – це психологічна перешкода на шляху до адекватної передачі інформації між партнерами по спілкуванню. Він не пов'язаний з уразливими місцями в якому-небудь каналі комунікації або з погрішностями кодування й декодування, а частіше за все носить соціальний або психологічний характер

### Характер комунікативних бар'єрів

Соціальний	Психологічний
Бар'єри обумовлені включеністю комунікації в більш широку систему суспільних відносин. Внаслідок цього	Бар'єри виникають внаслідок: – індивідуально-психологічних особливостей людей, що

<p>виникають розходження:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соціальні;</li> <li>– політичні;</li> <li>– релігійні;</li> <li>– національні;</li> <li>– професійні;</li> <li>– вікові.</li> </ul> <p>Вони не тільки породжують різну інтерпретацію понять, але й різний світогляд.</p> <p>Приклад: «ситий голодного не розуміє»</p>	<p>спілкуються (наприклад, агресивність, тривожність, «некомунікабельність», надмірна сором'язливість, скритність, низький рівень інтелекту);</p> <p>– сформованих між людьми певних міжособистісних відносин (ворожості, недовіри, упередженості);</p> <p>– недоліку мотивації (у співрозмовників немає особистої зацікавленості в темі бесіди).</p>
--	---

Рекомендується використовувати *прийом нейтралізації психологічних бар'єрів*. Цей прийом орієнтований на усунення або зменшення таких бар'єрів, як побоювання, настороженість, недовір'я, ворожість, оборонна позиція, які заважають встановленню контакту й які особливо сильно виражені під час спілкування громадян зі слідчим.

#### ***Правило накопичення згод***

#### ***Демонстрація спільності поглядів, оцінок, інтересів.***

***Психологічне «погладження»*** є визнанням позитивних моментів у поведінці й особистості партнера по спілкуванню, що розуміються поліцейським, наявність правоти в його позиції і словах, вираження його розуміння. Це трохи заспокоює, підвищує відчуття впевненості, формує уявлення, що поліцейський справедливий і не настроєний до всього негативно, що він доброзичливий.

Крім цього, правоохоронна діяльність значною мірою ускладнена низкою психологічних бар'єрів, які пов'язані зі специфікою роботи правоохоронців, і найчастіше спричинене такими чинниками, як страх окремих громадян входити у контакт із людиною у формі, нерозуміння одне одного, неправильні пояснення намірів сторін, недовіри.

Поняття “*психологічний бар’єр*” трактується як психологічний стан, що проявляється як неадекватна пасивність, що заважає виконанню певних дій. Отже, психологічні бар’єри роблять співрозмовника більш скутим, обережним. Розглянемо деякі бар’єри людини на шляху налагодження її ефективної комунікації.

Бар’єр нерозуміння – полягає у неприйнятті самого повідомлення, що саме особистість сприймає як потенційно небезпечне. При цьому співрозмовник буде вести себе так, ніби він просто не почув сказаного.

Е.О. Дідоренко підкреслює, що значну проблему створюють в професійному спілкуванні правоохоронців мотиваційний, інтелектуальний, емоційний, вольовий бар’єри, які в правоохоронній діяльності набувають специфічного характеру.

***Мотиваційний бар’єр.*** Виникає при небажанні громадянина спілкуватися із правоохоронцем внаслідок неприязного відношення до останнього, побоювання помсти з боку злочинця або злочинної групи. Для подолання мотиваційного бар’єра правоохоронці повинні вміти замотивувати громадян на процес спілкування, викликати в них інтерес до обговорюваної проблеми, переконати їх в користі співпраці.

***Інтелектуальний бар’єр.*** Виникає при різних рівнях інтелектуального розвитку, поінформованості в тих або інших питаннях, а також може бути викликаний помилками невірної сприймання один одного.

***Емоційний бар’єр.*** Виникає, коли співрозмовники перебувають під дією сильних емоцій. Може бути обумовлений як негативними переживаннями, естетичними почуттями, які відчуває правоохоронець до особи, з якою необхідно встановити контакт, так і емоційними станами окремих громадян: їх пригніченістю, дратівливістю, агресивністю, озлобленістю. Для подолання емоційного бар’єру правоохоронець повинен дати час громадянинуві заспокоїтися, виявивши витримку й самовладання.

***Вольовий бар’єр.*** Виникає, коли правоохоронець форсує підпорядкування громадянина своїй волі, діє за принципом: «Я завжди правий», проявляє

зарозумілість і зневагу до інтересів громадянина. Для профілактики виникнення вольових бар'єрів правоохоронець повинен триматися в рамках закону, бути ввічливим і проявляти повагу до громадян. Для подолання чи мінімізації цих бар'єрів правоохоронець повинен передбачити й своєчасно застосовувати заходи щодо попередження або усунення перешкод у професійному спілкуванні.

Таким чином, професійне спілкування правоохоронців є обов'язковим і важливим елементом їх професійної діяльності, в процесі якого здійснюється організація і тактика взаємодії з різними категоріями громадян із метою попередження, припинення, розкриття та розслідування правопорушень і злочинів.

Таке спілкування має свою психологічну специфіку, обумовлену причинами для вступу у спілкування, високою ймовірністю виникнення негативних психічних станів (високого рівня нервово-психічної напруги, тривожності, агресивності) у його учасників, необхідністю досягнення багатьох цілей на кожному етапі, важливістю встановлення психологічного контакту, високою ймовірністю виникнення конфліктів, іншими екстремальними умовами.