

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

Харківський національний університет внутрішніх справ

Факультет №3

Кафедра педагогіки та психології

**МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ
ДО ПРАКТИЧНИХ
ЗАНЯТЬ**

з навчальної дисципліни

**«КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ В ПРАВООХОРОННІЙ
ДІЯЛЬНОСТІ»**

обов'язкових компонент освітньої програми другого (магістерського) рівня
вищої освіти, галузь знань 26 «Цивільна безпека»,
спеціальність 262 «Правоохоронна діяльність»

м. Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 3
Протокол від 29.08.2023 № 8

ПОГОДЖЕНО

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

Розглянуто на засіданні кафедри педагогіки та психології (Протокол від 29.08.2023 № 13)

Розробники:

Професор кафедри педагогіки та психології факультету № 3 ХНУВС,
доктор психологічних наук, професор – Мілорадова Н.Е.

Рецензенти:

1. Доцент кафедри педагогіки та психології управління соціальними системами ім. акад. І.А. Зязюна Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут», кандидат психологічних наук, доцент – Богдан Ж.Б.

2. Доцент кафедри педагогіки та психології факультету № 3 ХНУВС, кандидат психологічних наук, доцент – Доценко В.В.

**1. Розподіл часу навчальної дисципліни за темами
(денна форма навчання)**

Номер та назва навчальної теми	Кількість годин, відведених на вивчення навчальної дисципліни						Вид контролю
	Всього	з них:					
		лекції	Семінарські заняття	Практичні заняття	Лабораторні заняття	Самостійна робота	
Семестр № 1							
Тема № 1. Комунікативна компетентність та професійне спілкування працівників поліції.	14	2		2		10	залік
Тема № 2. Комунікативна сторона професійного спілкування працівників поліції.	16	2		4		10	
Тема № 3. Сприйняття та взаєморозуміння у професійному спілкуванні працівників поліції.	14	2		2		10	
Тема № 4. Інтерактивні параметри професійного спілкування працівників поліції.	14	2		2		10	
Тема № 5. Психологічний вплив у професійному спілкуванні працівників поліції.	14	2		2		10	
Тема № 6. Психологічні аспекти поліцейського піклування.	18	4		4		10	
Всього	90	14		16		60	

(заочна форма навчання)

Номер та назва навчальної теми	Кількість годин, відведених на вивчення навчальної дисципліни						Вид контролю
	Всього	з них:					
		лекції	Семінарські заняття	Практичні заняття	Лабораторні заняття	Самостійна робота	
Семестр № 1							
Тема № 1. Комунікативна компетентність та професійне спілкування працівників поліції.		2				12	залік
Тема № 2. Комунікативна сторона професійного спілкування працівників поліції.				2		10	
Тема № 3. Сприйняття та взаєморозуміння у професійному спілкуванні працівників поліції.				2		10	
Тема № 4. Інтерактивні параметри професійного спілкування працівників поліції.						18	
Тема № 5. Психологічний вплив у професійному спілкуванні працівників поліції.						20	
Тема № 6. Психологічні аспекти поліцейського піклування.		2				12	
Всього	90	4		4		82	

2. Методичні вказівки до практичних занять

Тема № 1. Комунікативна компетентність та професійне спілкування працівників поліції

Практичне заняття : Комунікативна компетентність та професійне спілкування працівників поліції

Навчальна мета заняття: визначити рівень засвоєння матеріалу з даної теми, сформулювати у здобувачів другого рівня вищої освіти уявлення стосовно розуміння понять «комунікативна компетентність», «професійне спілкування».

Кількість годин – 2 години

Навчальні питання:

1. Комунікативна компетентність: суть, структура, розвиток.
2. Поняття, структура та функції спілкування.
3. Загальні характеристики професійного спілкування працівника поліції.
4. Види професійного спілкування в поліції та їх характеристика.
5. Загальні правила службового спілкування поліцейського.

Література, методичне та матеріально-технічне забезпечення занять.

Основна: 1-10

Допоміжна: 2-6

План проведення заняття:

- I. План проведення вступу до заняття.
- II. Порядок проведення основної частини заняття.

Методичні вказівки

1. Викладач організовує групове обговорення стосовно розуміння сутності поняття «комунікативна компетентність» та його складових.

Комунікативна компетентність розглядається як здатність особистості застосувати у конкретному спілкуванні знання мови, способи взаємодії з навколишніми й віддаленими людьми та подіями, навички роботи у групі, володіння різними соціальними ролями.

Виокремлюють такі складові комунікативної компетентності:

- орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, яка заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда;
- спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин і умов соціального середовища;
- адекватна орієнтація людини в самій собі - власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації;
- готовність і вміння будувати контакт з людьми;
- внутрішні засоби регуляції комунікативних дій;
- знання, вміння і навички конструктивного спілкування;

- внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії.

Таким чином, комунікативна компетентність постає як структурний феномен, що містить як складові цінності, мотиви, установки, соціально-психологічні стереотипи, знання, уміння, навички.

Комунікативна компетентність має декілька джерел розвитку в процесі становлення особистості людини: трансляція комунікативних умінь у процесі міжособистісної взаємодії з іншими людьми, оволодіння культурною спадщиною, спостереження за поведінкою інших людей і аналіз актів комунікації, програвання в уяві комунікативних ситуацій. Розвиток комунікативної компетентності в процесі соціально-психологічного тренінгу можливий з погляду двох підходів: спрямованість на знаходження багатой різноманітної палітри спілкування та подолання труднощів, що можуть виникати

Стосовно другого питання слід звернути увагу на те, що спілкування поліцейського протікає у межах виконання різноманітних дій. Професійні особливості такого спілкування визначаються:

- результатом, який повинен бути досягнутим (дача показань, встановлення істини, зміна поведінки громадянина та ін.);
- протіканням його в режимі права і правовідносин;
- контактом з непростими людьми;
- обстановкою напруженості, конфліктності, протиборства.

Саме тому працівникам поліції необхідно знати як загальні закономірності спілкування, так і особливості їх прояву в конкретних умовах, конкретні психотехнології і психотехніки спілкування, тобто бути комунікативно компетентними.

2. Викладач об'єднує групу в три команди та надає їм завдання проаналізувати та розкрити сутність функцій спілкування у групах:

1. *Інформаційно-комунікативна функція.*
2. *Регулятивно-комунікативна функція.*
3. *Афективно-комунікативна функція.*

Потім кожна група представляє результати обговорення.

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 і т. д.).

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.

Афективно-комунікативна функція виявляється як створення комплексу відчуттів і психічних станів кожного партнера в ході спілкування. Психологічний аналіз спілкування доцільно проводити за його структурними компонентами (сторонами).

Зокрема, *структуру спілкування*, в тому числі професійного, можна

охарактеризувати шляхом виділення в ньому 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, які спілкуються, – це спілкування як обмін інформацією.

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

Всі зазначені сторони спілкування виділяються в умовах безпосереднього контакту між людьми. У реальній дійсності кожна з цих сторін не існує ізольовано від двох інших, і виділення їх можливе лише для наукового аналізу.

3. Викладач пропонує розглянути особливості ділового спілкування та підкреслює що, ділове спілкування – це вид спілкування, що є нормативно схваленим, жорстко регламентованим і функціонуючим в якій-небудь сфері для вирішення певних завдань. *Ділове спілкування* – це диктальне спілкування, що служить засобом організації й оптимізації того чи іншого виду предметної діяльності: виробничої, наукової, комерційної і т. п.

Діловому спілкуванню властиві певні ознаки. Зокрема, воно:

- є строго цілеспрямованим;
- регламентоване нормативними документами (положеннями, наказами, статутами);
- носить функціонально-рольовий характер, обумовлений необхідністю дотримання етикету церемоній, процедур, що виражається у певних правилах «гри», офіційному одязі, професійній лексиці, кастовості, замкнутості, спілкуванні в рамках певних кіл та інших елементах;
- є позиційно оформленим, ієрархічним, субординаційним, що відбивається в позиціях «над» і «під»;
- основне завдання – продуктивне співробітництво;
- виявляється в певних формах спілкування, стилі;
- атрибутивне (проходить у спеціальних приміщеннях, просторово оформлене, припускає відповідне середовище, меблі, оргтехніку, освітлення), що створює оптимальну з погляду психології обстановку.

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.

Стосовно професійного спілкування поліцейського можна сказати, що воно протікає як контакт:

- *ситуаційно-діловий*, здійснюваний для вирішення певного слідчого завдання. Цілі, завдання, обстановка роблять психологічний вплив на його протікання і результат;

– *юридичний*, в ході якого виникають правовідносини, що визначають порядок реалізації своїх прав і обов’язків. З боку слідчого воно протікає строго в режимі дотримання встановлених норм, що розуміє і його партнер по спілкуванню, і це теж позначається на їх психології і спілкуванні;

– *статусно-рольовий* – це не спілкування двох друзів, що розмовляють як рівний з рівним, коли можна говорити все. І юрист, і громадянин усвідомлюють відмінності позицій в ситуації, яка спонукала їх до спілкування;

– *пізнавально-оцінний* – люди, які вступили в контакт, уважно приглядаються один до одного і залежно від його результатів вирішують, що і як говорити, а що не говорити;

– *міжособистісний, багато в чому індивідуалізований*. Розмовляють не звукові пристрої, а особи, котрі певним чином ставляться одна до одної, схильні до симпатій і антипатій, взаєморозуміння і ворожнечі, які намагаються вплинути одна на одну і використовують для цього всі засоби спілкування;

– *інформаційний*.

Аналіз структури професійного спілкування працівників поліції та його динаміки дозволяє виділити чотири основні етапи:

1) психологічне «читання» особливостей поведінки, зовнішнього вигляду, використання наявної інформації про конкретну людину й складання первинного психологічного портрета взаємодіючої особи;

2) пошук психологічних передумов ефективності спілкування й створення сприятливих умов для міжособистісного контакту;

3) взаємодія і вплив у процесі професійного спілкування на інших осіб з боку працівника поліції з метою вирішення професійно-важливих завдань;

4) оцінка результатів конкретного акту спілкування, планування змісту і процесу подальших контактів з певними особами.

4. Стосовно *четвертого питання* необхідно зазначити що, існують такі види спілкування працівника поліції:

Спілкування працівника в колективі:

- спілкування з колегами по роботі у підрозділі (по горизонталі);
- спілкування з керівництвом (по вертикалі);
- спілкування з працівниками інших служб.

Спілкування з особами, причетними до скоєння злочинів чи правопорушень.

Спілкування з особами, що надають сприяння у попередженні, виявленні та розкритті злочинів.

Спілкування з посадовими особами.

Особливості спілкування у межах правоохоронної системи:

- заформалізованість і регламентація службового спілкування;
- суміщення в ситуаціях спілкування професійних, громадських (колективних) і особистих цілей та інтересів;
- знання учасниками спілкування індивідуальних особливостей і стилів взаємодії один одного.

Серед інших психологи виділяють три основні типи спілкування, які можуть використовуватися поліцейськими під час служби: імперативне, маніпулятивне та діалогічне спілкування.

Імперативне спілкування Цей тип спілкування ще називають авторитарним або директивним. Він є найбільш поширеним серед силових структур і є ефективним типом міжособистісної взаємодії між керівником та підлеглими, оскільки передбачає повне підпорядкування, негайне виконання наказів і розпоряджень. Імперативне спілкування, як правило, використовується керівниками у стосунках із підлеглими. Підлеглий виступає пасивною стороною, завжди готовою виконувати накази та розпорядження. Як засоби імперативного спілкування використовують вказівки, розпорядження, вимоги, погрози.

Специфіка імперативного спілкування поліцейських:

- цілеспрямованість – оскільки поліцейський розуміє мету спілкування, тому всіляко намагається її досягнути;
- дотримання субординації та статутів, а також вимог професійної етики та законності;
- обмеженість у часі;
- постійна активність та взаємодія з іншими людьми;
- велика кількість професійних завдань;
- психологічна напруженість і значна кількість стресів під час виконання службових завдань.

Маніпулятивне спілкування. Цей тип спілкування має схожі ознаки з імперативним. Його мета – вплинути на партнера по спілкуванню, але тут досягнення своїх намірів здійснюється приховано.

Для протидії маніпуляціям поліцейський має чітко усвідомлювати мету такого спілкування; за необхідності, не змінюючи інтонації та тону, зі збереженням ввічливості повторювати свою позицію та вимогу; посилаючись на нормативні акти, закон чи ситуацію, а також вміти відрізнити причину від правопорушення.

Діалогічне спілкування

Цей тип спілкування протистоїть імперативному та маніпулятивному, адже оснований на засадах рівноправності партнерів по спілкуванню. Він виникає, коли є психологічний та емоційний настрій до розмови, присутня повна довіра до співрозмовника, сприйняття якого відбувається з позиції рівного собі. Діалогічне спілкування спрямоване на вирішення спільних проблем. Діалогічне, або ж гуманістичне, спілкування дозволяє досягти більш глибокого взаєморозуміння, сприяє саморозкриттю співрозмовників.

Перехід поліцейських до діалогічного спілкування передбачає більш уважне ставлення до запитань, які може поставити співрозмовник, та застосовується для опитування дітей та потерпілих.

5. Готуючись до відповіді на п'яте питання, викладач звертає увагу на загальні правила службового спілкування поліцейського та організовує дискусію стосовно того до чого повинен бути готовим працівник поліції спілкуючись із громадянами.

Під час спілкування з громадянами працівник поліції повинен виявляти витримку та бути готовим до:

- неадекватної поведінки з боку громадян, зокрема до прояву агресії вчинення опору;

- надання громадянам першої медичної допомоги (у тому числі направлення до закладу охорони здоров'я).

У спілкуванні з громадянами з боку працівника поліції неприпустимі:

- будь-які висловлювання і дії дискримінаційного характеру за ознаками статі, віку, раси, національності, мови, громадянства, соціального, майнового або сімейного стану, політичної або релігійної належності;

- надмірний тон, грубість, некоректність зауваження, пред'явлення неправомірних, незаслужених звинувачень;

- погрози, образливі вирази або репліки; - суперечки, дискусії або дії, що перешкоджають нормальному спілкуванню або провокують протиправну поведінку;

- необґрунтовані перевірки паспортів або інших документів. Поліцейському рекомендується не сприймати на свій рахунок образливих зауважень, недоречних жартів, глузувань, висловлених на вулицях і в громадських місцях.

III. Порядок проведення заключної частини заняття.

Викладач підкреслює необхідність розуміння специфічних рис тренінгу та його відмінностей від інших форм психологічної допомоги та навчання.

Тема № 2. Комунікативна сторона професійного спілкування працівників поліції.

Практичне заняття №1: Комунікативна сторона професійного спілкування працівників поліції.

Навчальна мета заняття: визначити рівень засвоєння матеріалу з даної теми, сформулювати у здобувачів другого рівня вищої освіти уявлення стосовно розуміння особливостей комунікативної сторони професійного спілкування працівників поліції

Кількість годин – 2

Місце проведення – навчальна аудиторія

Навчальні питання:

1. Специфіка комунікації людини. Поняття комунікативної сторони спілкування.

2. Мова як вербальний засіб спілкування Поняття мови, мовлення. Види питань.

3. Слухання та його різновиди. Активне слухання.

Література, методичне та матеріально-технічне забезпечення занять.

Основна: 1-10

Допоміжна: 1,3,4,6

План проведення заняття:

I. Порядок проведення вступу до заняття.

II. Порядок проведення основної частини заняття.

При підготовці до відповіді на перше запитання, а саме, поняття та специфіка комунікативної сторони спілкування здобувачам необхідно звернути увагу на особливості комунікації людини, до яких віднесено:

- комунікація передбачає наявність єдиного комунікативного простору;
- учасники комунікації є активними суб'єктами взаємного інформування, тобто, спрямовуючи інформацію, один учасник спілкування передбачає активність іншого; інший, своєю чергою, також має орієнтуватися на мотиви, цілі, установки партнера, аналізувати їх (окрім, звичайно, аналізу власних мотивів, цілей, установок);
- у ході виголошування думки кожним учасником налагоджується спільна діяльність;
- активність суб'єктів комунікації передбачає не формальний «рух інформації», а активний обмін нею;
- у процесі комунікації відбувається взаєморозуміння (непорозуміння), яке досягається наявністю зворотного зв'язку, а також значущістю інформації;
- інформація, яка пройшла з одного кінця в інший і повернулась назад, об'єднує партнерів в єдине інформаційне поле;
- загальний смисл виробляється за умови, коли інформація не просто прийнята, але й осмислена, тобто відбувається процес спільного осягнення предмета розмови;
- характер обміну інформацією визначається тим, що за допомогою системи знаків партнери можуть вплинути один на одного; а ефективність комунікації вимірюється тим, наскільки вдалим є цей вплив;
- інформація, яка зародилася у процесі обміну, набагато глибша, ніж попередня; вона може суттєво різнитися за смислом від попередньої;
- комунікативний вплив можливий лише за умови, коли людина, яка спрямовує інформацію (комунікатор), та індивід, який її приймає (реципієнт), наділені єдиною або подібною системою кодифікації і декодифікації, тобто, іншими словами, люди мають говорити однією мовою;
- комунікація психологічно можлива за умови, якщо знаки, закріплені за ними значення (це відображення найсуттєвіших та узагальнених сторін предметів і явищ) і смисли (це той суб'єктивний зміст, якого набуває слово в конкретному контексті) відомі всім учасникам комунікативного процесу;
- в учасників комунікації має бути ідентичне розуміння ситуації спілкування;
- у ході обміну інформацією можуть виникнути комунікативні бар'єри.

Комунікація (від лат. *communicatio* – обмін, зв'язок, розмова):

1. Процес передачі інформації, що має свою структуру (адресата, канали, кодування, дешифрування, зміст, ефективність, контроль, ситуацію).

2. Акт спілкування між людьми за допомогою передачі символів, метою якого є взаєморозуміння.

3. Обмін інформацією будь-якого виду між різними системами зв'язку.

Доцільно розглянути особливості спонукальної та констатуючої інформації.

2. При підготовці до відповіді на друге питання здобувачам необхідно визначити що таке мова та охарактеризувати види питань.

Так, **Мова** – це система умовних стимулів, за допомогою яких передаються сполучення звуків, що мають для людей певне значення і зміст.

Традиційно виділяють два види мови: усну й письмову. У свою чергу, усна мова ділиться на:

– *діалогічну мову* – активно підтримувану співбесідником. У діалозі використовуються, як правило, прості звороти мови і фрази (це полегшує спілкування), тому її вважають психологічно найбільш простою формою мови.

– *монологічну* – мову, вимовну однією людиною (наприклад, прилюдний виступ). Ця мова психологічно складніша, оскільки вимагає вміння говорити зв'язано, строго послідовно викладати свої думки. При цьому людина, котра говорить, повинна оцінити, як засвоюється інформація слухачами.

Повторення матеріалу. Види питань та їх характеристика.

Вправа «Інформаційна воронка» (30 хв.)

Мета: гра спрямована на дослідження та відпрацьовування техніки постановки закритих питань.

Хід проведення вправи:

Перший етап вправи. Ведучий пропонує одному із учасників вийти з приміщення за двері та надає йому інструкцію: шляхом постановки 10 закритих запитань зібрати необхідну інформацію і назвати предмет, що був загаданий групою.

Другий етап вправи. Після цього ведучий пропонує групі загадати предмет, що знаходиться у даному приміщенні (наприклад, вимикач, вентиляційна решітка, лампочка).

Третій етап вправи. Ведучий запрошує учасника до приміщення і пропонує відгадати предмет. Усі члени групи можуть давати відповідь на запитання тільки «ДА» чи «НІ». Після використання всіх 10 запитань учасник або знаходить предмет, або ні.

Наступний активний учасник для з'ясування, що за предмет був загаданий, має вже 9 запитань і т.інш. (можна продовжувати гру приблизно до 6-5 запитань).

Четвертий етап вправи. Обговорення результатів.

Тренеру необхідно звернутися, по-перше, до учасників, які шукали предмет:

- Важко було сформулювати закриті запитання?
- Якою тактикою вони користувалися для пошуку предмету?
- На що вони звертали увагу при побудові тактики відгадування?
- На якому етапі формулювання запитань вони здогадалися, що це за предмет?

Потім тренер звертається до групи із запитаннями:

- Як ви вважаєте, важко було учаснику сформулювати закриті запитання?
- Які функції у нашому спілкуванні виконують закриті запитання.

Вправа «ПУМ. ПУМ. ПУМ.» (30 хв.)

Мета: вправа спрямована на дослідження та відпрацювання техніки постановки відкритих запитань.

Хід проведення вправи:

Перший етап вправи. Ведучий пропонує одному із учасників вийти з приміщення за двері та надає йому інструкцію: шляхом постановки 10 відкритих запитань зібрати необхідну інформацію і назвати те, що було загадано групою.

Другий етап вправи. Після цього ведучий пропонує групі загадати щось, але не предмет, а наприклад частину тіла (наприклад, ніс, вухо...).

Третій етап вправи. Ведучий запрошує учасника до приміщення і пропонує відгадати предмет. Учасники повільно відповідають на запитання, але замінюють назву загаданого об'єкту на звук «ПУМ. ПУМ». Після використання всіх 10 запитань учасник або знаходить предмет, або ні.

Четвертий етап вправи. Обговорення результатів.

Тренеру необхідно звернутися, по-перше, до учасників, які шукали предмет:

- Важко було сформулювати відкрите запитання?
- Якою тактикою вони користувалися для пошуку предмету?
- На що вони звертали увагу при побудові тактики відгадування?
- На якому етапі формулювання запитань вони здогадалися, що це за предмет?

Потім тренер звертається до групи із запитаннями:

- Як ви вважаєте, важко було учаснику сформулювати відкрите запитання?
- Чому, на ваш погляд важко це зробити?
- Які функції у нашому спілкуванні виконують відкриті запитання?

Обговорення: Після проведення цих вправ, тренер пропонує звернути увагу на особливості формулювання запитань в ході взаємодії.

Види питань

Назва питання	Сутність питання	Техніка постановки питання
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, звичайно, вчилися у школі?»
Дзеркальне питання	Дозволяє виходити за межі смислового поля, що окреслено	Повторення із питальною інтонацією частини твердження, яке тільки що

	співбесідником, звертатися до першооснови думки або переживання, неусвідомленої причини.	було вимовлено співбесідником. Інтонацією 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
Фокусує 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?»
Уточнює питання	Спрямовано на уточнення раніше висловленої інформації	Наприклад: «Декілька хвилин тому Ви казали, що... Як це співвідноситься з Вашими останніми словами?»
Маніпулює 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

3. Готуючись до відповіді на третє питання доцільно проаналізувати види слухання та розглянути техніку активного слухання.

Техніка активного слухання. Численні дослідження свідчать про те, що успіх людини, яка працює у сфері постійного спілкування, на 80 % залежить від її комунікативної компетентності. Невміння спілкуватися з оточуючими може стати однією з вирішальних причин звільнення або неприйняття на роботу.

Статистика свідчить, що семеро із десяти звільнених працівників залишають свою посаду не через те, що не впоралися зі своїми обов'язками, а через конфлікти зі співробітниками та керівниками; також восьмеро людей із десяти не проходять попередньої співбесіди з роботодавцями під час прийняття на роботу через відсутність у потенційних працівників навичок ефективного спілкування.

Непродуктивність у спілкуванні може бути пов'язана як із відсутністю цього вміння, так і з труднощами під час його практичної реалізації (утома, неухважність, умови діяльності, особливості ситуації та ін.).

На підтвердження викладеного вище ведучий тренінгу аргументовано апелює до тих випадків, коли учасники дискусії не звертали уваги на висловлювання решти учасників тренінгу або викривляли предметні позиції, відтворюючи розмову по пам'яті. Можна також послатися на приклади, наведені в книгах Д. Карнегі та І. Атватера, про те, як важливо бути уважним слухачем.

Опрацювання методики на визначення ступеня вираженості вміння слухати іншу людину

Інструкція. Ведучий звертається до учасників: «До Вашої уваги пропонується методика з визначення ступеня вираженості вміння слухати іншу людину. Перед Вами — 16 запитань, на кожне з яких Ви повинні відповісти ствердженням «так» або «ні». Слід пам'ятати про те, що немає «правильних» або «неправильних» відповідей, оскільки всі люди різні і кожний висловлює власну думку. Головне: відповідати бажано відверто, не намагайтеся створити про себе гарне враження, відповіді повинні бути чесними, тому вільно та щиро висловлюйте свою думку. У цьому разі Ви зможете краще пізнати самих себе. Дякуємо Вам!»

Інтерпретація результатів:

- 6 балів і нижче свідчать про низький ступінь вираженості вміння слухати інших, про спрямованість під час спілкування на себе (тобто задоволення своїх домагань незалежно від інтересів партнера по спілкуванню). Знижена чутливість щодо оцінювання поточної ситуації: коли — мовчати та слухати, а коли — говорити. Необхідно формувати навички ефективного слухання;

- від 7 до 10 балів — середній ступінь вираженості вміння слухати співрозмовника. Це вміння швидше виявляється ситуативно й залежить від особистісної значущості (зацікавленості в отриманні) інформації, яка Вам надходить від співрозмовника. Виникає потреба в удосконаленні навичок і прийомів активного слухання;

- 10 балів і вище свідчать про вочевидь виражене вміння слухати інших незалежно від особистісної значущості інформації, яку отримуєте від співрозмовника. Така людина є ефективним працівником (якщо її діяльність ґрунтується здебільшого на спілкуванні з людьми).

№ з/п	Питання	Варіанти відповідей	
		«так»	«ні»
1	Чи чекаєте Ви терпляче, коли інший припинить говорити й надасть Вам можливість висловитися?		
2	Чи поспішаєте Ви прийняти рішення до того, як зрозумієте суть проблеми?		
3	Чи слухаєте Ви лише те, що Вам подобається?		
4	Чи заважають Вам слухати співрозмовника власні емоції?		
5	Чи відволікаєтеся Ви, коли співрозмовник викладає свої думки?		
6	Чи запам'ятовуєте Ви замість основних моментів бесіди якісь несуттєві?		
7	Чи заважають Вам слухати упередження?		
8	Чи припиняєте Ви слухати співрозмовника, якщо з'являються труднощі в розумінні його думки?		
9	Чи займаєте Ви негативну позицію щодо того, хто до Вас звертається?		
10	Чи завжди Ви слухаєте співрозмовника?		
11	Чи ставите Ви себе на місце співрозмовника, щоб зрозуміти, що примусило його говорити саме так?		
12	Чи враховуєте Ви той факт, що у Вас зі співрозмовником можуть бути різні предмети обговорення?		
13	Чи припускаєте Ви, що у Вас та у Вашого співрозмовника може бути різне розуміння значення слів, які Ви використовуєте під час розмови?		
14	Чи намагаєтеся Ви з'ясувати, що спричинило суперечку: різні точки зору, постановка питання тощо?		

№ з/п	Питання	Варіанти відповідей	
		«так»	«ні»
15	Чи уникаєте Ви погляду співрозмовника під час розмови?		
16	Чи виникає у Вас непереборне бажання перервати співрозмовника і вставити своє слово замість нього або проти нього, «обігнати» його у висновках?		

Опрацювання результатів: підраховується кількість позитивних відповідей.

Типові прийоми слухання:

- мовчання (очевидна відсутність реакції);
- угу-підтакування («угу», «еге», «так-так», «ну», кивання підборіддям та ін.);
- луна (повторювання останніх слів співрозмовника);
- дзеркало (повторювання останньої фрази зі змінюванням послідовності слів);
- парафраз (передавання змісту висловлювання партнера іншими словами);
- спонування (вигуки та інші висловлювання, що спонукують співрозмовника продовжити перерване мовлення: «Ну і...», «То й що далі?», «Давай-давай» та ін.);
- уточнювальні запитання (запитання на зразок: «Що ти мав на увазі, коли казав "евристичний"?»);

- навідні запитання (запитання на зразок: «Що?», «Де?», «Коли», «Чому?», «Навіщо?», що розширюють сферу оповіді того, хто говорить; нерідко такі запитання, по суті, відволікають від лінії оповідання, що її намітив оповідач);

- оцінювання, поради;

- продовження (коли слухач перериває мовлення оповідача й намагається завершити фразу, яку той розпочав, тобто «підказує слова»);

- емоції (реакції на зразок: «Ух», «Ах», «Чудово», «Та ти що?!», а також сміх, непорушний вираз обличчя тощо);

- нерелевантні та псевдорелевантні висловлювання (висловлювання, які не стосуються справи або стосуються її лише формально: «А ось у Гімалаях усе інакше...» і далі — розповідь про Гімалаї, «До речі, про музику...» і далі — інформація про гонорари відомих музикантів).

Види слухання

За ступенем активності		За ступенем критичності (Г. Келлі)	
<i>Рефлексивне</i>	<i>Нерефлексивне</i>	<i>Емпатичне</i>	<i>Критичне</i>
Полягає в уточненні, перефразовуванні, відбитті почуттів партнера, резюмуванні сказаного	Це «уважне мовчання», з мінімізацією відповідей, невтручанням, обмеженням числа питань	Слухач спочатку намагається зрозуміти, що каже партнер, а потім проводить критичний аналіз. Відкриті канали впливу	Слухач спочатку критично аналізує повідомлення, а потім його «розуміє». Є фільтри в каналах впливу

Викладач підкреслює значення врахування особливостей комунікативної сторони у професійному та повсякденному житті.

III. Порядок проведення заключної частини заняття.

Викладач підкреслює необхідність розуміння специфічних рис тренінгу та його відмінностей від інших форм психологічної допомоги та навчання.

Практичне заняття №2: Комунікативна сторона професійного спілкування працівників поліції.

Навчальна мета заняття: визначити рівень засвоєння матеріалу з даної теми, сформулювати у здобувачів другого рівня вищої освіти уявлення стосовно розуміння особливостей комунікативної сторони професійного спілкування працівників поліції

Кількість годин – 2

Місце проведення – навчальна аудиторія

Навчальні питання:

1. Невербальні засоби спілкування, їх функції.
2. Виявлення брехні та нещирості у спілкуванні.
3. Комунікативні бар'єри у спілкуванні та їх подолання.

Література, методичне та матеріально-технічне забезпечення занять.

Основна: 1-10

Допоміжна: 1,3,4,6

План проведення заняття:

I. Порядок проведення вступу до заняття.

II. Порядок проведення основної частини заняття.

Стосовно першого питання викладач організовує дискусію, щодо визначення сутності поняття невербальні засоби спілкування.

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

Більш часткові функції невербальної поведінки особистості такі:

- створення образу партнера по спілкуванню;
- вираження якості й зміни взаємовідносин партнерів по спілкуванню, формування цих відносин;
- уточнення, зміна розуміння вербального повідомлення, посилення емоційної насиченості сказаного;
- підтримка оптимального рівня психологічної близькості між особами, що спілкуються;
- є індикатором актуальних психічних станів особистості;
- є показником статусно-рольових відносин.

Найважливішою особливістю невербальної комунікації є те, що вона здійснюється за участю різних сенсорних систем: зору, слуху, шкірно-тактильного почуття, смаку, нюху.

Невербальні засоби спілкування

Кінетичні	Акустичні	Проксемічні	Такесичні
<ul style="list-style-type: none"> – міміка; – жести; – пози; – погляд; – хода 	<ul style="list-style-type: none"> паралінгвістич; екстралінгвістичні 	<ul style="list-style-type: none"> – дистанція спілкування; – орієнтація у просторі 	<ul style="list-style-type: none"> рукостискання, поцілунок; поплескування, погладжування; обійми

Для розуміння особливостей невербальних засобів спілкування викладач пропонує виконати наступні вправи

Вправа «Дистанція» (25 хв.)

Мета: дослідити закономірності невербального спілкування та отримати зворотний зв'язок щодо власних невербальних проявів.

Хід виконання гри: Тренер поділяє групу на дві рівні підгрупи. Учасники розташовуються одне навпроти одного на визначеній відстані. За сигналом тренера одна з груп рухається в напрямку іншої. Мета - угадати правильно особистісну психологічну дистанцію і зупинитися так, як зручно спілкуватися тим учасникам, до яких вони підходять. Дистанція фіксується учасниками-спостерігачами. Учасники, які стоять, потім мають можливість переставити тих,

хто підійшов.

Обговорення: хто змінив дистанцію - переставив далі або ближче своїх партнерів, із чим це може бути пов'язано, яка в основному дистанція між учасниками, про що вона свідчить, яка дистанція повинна бути між учасниками очної ставки?

Тренер підбиває підсумок, розповідаючи про психологічний смисл фізичної дистанції між людьми в процесі спілкування.

Невербальні сигнали, що сприяють контакту.

Розташування співбесідників в просторі (проксемика):

- кут повороту тіла від 450 до 900. Бокове положення передає повідомлення: «я не маю агресивних намірів».

- кут нахилу тіла менше прямого. Тупий кут між співбесідниками – це провал переговорів.

- Співвідношення рівнів у вертикальній площині таке, що очі співбесідників знаходяться на одному рівні.

Дистанція – індивідуалізована, з урахуванням загальних закономірностей:

Інтимна: 0-45см

Особиста: 45-60-120см

Соціальна: 120-210-360см

Публічна: 360-750см

Пози:

- відкрита (кінцівки не схрещені корпус і голова повернуті у бік співбесідника, долоні розкриті, м'язи розслаблені);

- асиметрична.

Міміка: усмішка, вираз обличчя, природньо змінюється встановлений контакт очима.

Такесика: рух співбесідників в просторі і дотики. Допускаються тільки ритуалізовані дотики. Не допускаються: ритмічні рухи великої амплітуди, різкі рухи неритуалізовані дотики.

Вправа «Дискусія» (20 хв.)

Мета: формування паралингвістических і оптокінетического навичок спілкування. Удосконалення взаєморозуміння партнерів по спілкуванню на невербальному рівні.

Хід виконання: Група розбивається на «трійки». У кожній трійці розподіляються обов'язки:

Один з учасників грає роль «глухого-і-німого»: він нічого не чує, не може говорити, але в його розпорядженні - зір, жести, пантоміма.

Другий учасник грає роль «глухого та паралітика»: він може говорити і бачити.

Третій «сліпий-і-німий»: він здатний тільки чути і показувати.

Всій трійці пропонується завдання, наприклад, домовитися про місце, час і мету зустрічі.

2. Стосовно другого питання, здобувачам необхідно звернути увагу на види неправди та особливості її виявлення у спілкуванні.

Види нещирості

Неправда	Брехня	Обман
Висловлювання, що ґрунтоване на омані, неповному знанні або жартівливому намірі	Свідоме викривлення істини, яка відома суб'єктові, з метою введення в оману співбесідника	Така напівправда або правда, яка, на думку обманщика, спровокує обманутого на помилкові висновки із достовірних фактів

Вправа «Три правди одна неправда» (15 хв.)

Мета: підняти настрій та працездатність; підготувати групу для опрацювання знань, стосовно вербальних та невербальних ознак брехні і нещирості в показаннях учасників кримінального провадження.

Матеріальне забезпечення: лист паперу та ручка.

Хід проведення: Тренер пропонує учасникам поділити лист зошита на чотири частини. У трьох частинах необхідно швидко написати про себе правдиву інформацію, а в четвертій неправду. Далі необхідно всім учасникам взяти свій зошит та підвестися і розташуватися у колі.

Інструкція для учасників: Кожному необхідно поспілкуватися з 5 іншими учасниками. Обмінятися інформацією про себе з п'ятьма іншими учасниками та вгадати де правдива інформація, а де ні.

Запитання для обговорення:

- Чим корисна була ця вправа?
- Скільки раз Ви угадали неправдиву інформацію?
- На що Ви звертали увагу, аналізуючи отриману інформацію, щоб розкрити неправду?

3. Стосовно третього питання «Комунікативні бар'єри у спілкуванні та їх подолання» здобувачам необхідно розглянути:

Характер комунікативних бар'єрів

Соціальний	Психологічний
Бар'єри обумовлені включеністю комунікації в більш широку систему суспільних відносин. Внаслідок цього виникають розходження: <i>соціальні; політичні; релігійні, національні; професійні; вікові.</i> Вони не тільки породжують різну інтерпретацію понять, що вживаються у процесі комунікації, але й різне світовідчуття, світогляд, світорозуміння. Приклад: «ситий голодного не розуміє»	Бар'єри виникають внаслідок: – індивідуально-психологічних особливостей людей, що спілкуються (наприклад, агресивність, тривожність, «некомунікабельність», надмірна сором'язливість, скритність, низький рівень інтелекту й ін.); – сформованих між людьми певних міжособистісних відносин (ворожості, недовіри, упередженості тощо); – неадекватності мотивації (у співрозмовників немає особистої зацікавленості в темі бесіди)

Рівні нерозуміння (за Б. Поршнєвим)

Фонетичний	Семантичний	Стилістичний	Логічний
Незрозуміла для нас мова: – іноземна, яку не знаємо, – швидка мова; – невиразна мова; – мова з акцентом	Мова фонетично наша, але за переданим змістом – чужа. Причина: багатозначність слів будь-якої мови. Напр., жаргони, таємні мови	Грамматика змінена, порушена, стиль викладення незрозумілий. Напр., науковий стиль спілкування у побутовій ситуації	Неприйняття одним учасником спілкування логіки й аргументів іншого. Напр., жіноча логіка, дитяча логіка

Викладач пропонує виконати вправи на розуміння сутності комунікативних бар'єрів та особливості їх подолання.

Вправа «Бар'єр» (15 хв.)

Мета: дослідити закономірності взаєморозуміння, діагностувати уміння розуміти інформацію партнерів за спілкуванням.

Матеріальне забезпечення: 3 уривки тексту різного рівня складності для розуміння (уривок з матеріалів діла, з наукової монографії, з перехваченої в тюрмі записки на жаргоні).

Хід виконання: Тренер обирає трьох учасників з групи та надає їм уривки з тексту, які вони зачитують перед групою. Задача учасників зрозуміти і переказати зміст повідомлення. Тренер дає текст різного ступеня складності (від повідомлення на злочинському жаргоні до уривка з наукової монографії).

Текст № 1. Розмова на сленгу:

«- Панове, це підло, нарешті! Що таке? Хто взяв окрасць? З кашею? - Відповідали йому глузливо.- Поцупили?- Сбонділі?- Сляпсілі?- Сперли? - Лафа, брат ».

Текст № 2. Уривок з наукової монографії:

«...Після кодування інформації відбувається її детектування, що являє собою вибіркове виділення сенсорним нейроном тієї чи іншої ознаки подразника, що має поведінкове значення. Подібний аналіз здійснюють нейрони-детектори першого порядку, що вибірково реагують лише на певні властивості стимулу. Детектори вищого порядку сконцентровані у вищих відділах сенсорної системи...»

Текст № 3. З матеріалів медичної карти (висновок лікаря):

Діагноз Хвороба оперованого шлунку (субтотальна резекція по Більроту - II в 1988 р) Демпінг-синдром II. Дуодено-гастральний рефлюкс. Хронічний гастрит культі. Анастомоз. Хронічний езофагіт. Хронічний калькульозний холецистит в стадії нестійкої ремісії. Дисбактеріоз кишечника II ст. Синдром мальабсорбції. Хронічний пострезекційний панкреатит, часто рецидивуючого перебігу з екскреторною недостатністю. Декомпенсація травлення II ст.

Запитання для обговорення:

- Чим була корисна ця вправа?
- Який уривок був найменш зрозумілим?

Обговорення: учасники обмінюються змістом, який вони зрозуміли. В

обговоренні поступово вони приходять до висновку, що для розуміння необхідно говорити однією мовою зі своїм співрозмовником. Для цього важно «перекласти» текст загальнозрозумілою мовою.

Готуючись до відповіді на це питання доцільно розглянути:

- Особливості подолання комунікативних бар'єрів.
- індивідуальні прийоми подолання комунікативних бар'єрів.

III. Порядок проведення заключної частини заняття.

Викладач підводить підсумок заняття, акцентуючи увагу на необхідності дотримування певних правил у спілкуванні задля знаходження порозуміння та підвищення ефективності міжособистісної взаємодії.

Тема № 3. Сприйняття та взаєморозуміння у професійному спілкуванні працівників поліції.

Практичне заняття : Сприйняття та взаєморозуміння у професійному спілкуванні працівників поліції

Навчальна мета заняття: контроль, закріплення та корекція знань із зазначеної теми. Сформулювати у здобувачів уявлення стосовно розуміння особливостей .

Кількість годин – 2 години

Місце проведення – навчальна аудиторія

Навчальні питання:

1. Поняття соціальної та міжособистісної перцепції.
2. Особливості формування першого враження про людину.
3. Особливості сприйняття та розуміння знайомих людей. Поняття про ідентифікацію, емпатію, рефлексію.
4. Поняття про каузальну атрибуцію. Види атрибуції. Помилки каузальної атрибуції.
5. Ефекти міжособистісної перцепції.
6. Адекватність розуміння поведінки інших людей.

Література, методичне та матеріально-технічне забезпечення занять.

Основна: 1-10

Допоміжна: 1,3,4,6

План проведення заняття:

I. Порядок проведення вступу до заняття.

II. Порядок проведення основної частини заняття.

1. Поняття соціальної та міжособистісної перцепції.

Групова дискусія «Що означає поняття міжособистісна перцепція?»

Запитання для обговорення

- Назвіть загальні закономірності сприйняття.
- Які існують основні функції міжособистісного сприйняття?
- Що є результатом міжособистісної перцепції?

Робота в малих групах.

Викладач об'єднує учасників в групи по три особи. Завдання:

Один розповідає про що-небудь 2-3 хв. Другий та третій спостерігають за розповіддю. Після закінчення розповіді другий вказує на те, що побачив, третій вказує на те, що не було вказано. Кожен повинен бути в ролі доповідача.

Викладач підводить підсумок, аналізуючи процес міжособистісної перцепції.

2. Особливості формування першого враження про людину.

Групова дискусія

Запитання для обговорення:

- Що є механізмом формування першого враження про людину?
- Від чого залежить формування першого враження про людину?
- Які існують типові помилки першого враження?

Гра «Злодій у законі». (30 хв.)

Вправа побудована на основі класичного експерименту О. Бодальова в галузі соціальної перцепції.

Мета: Вона дозволяє учасникам виявити і зрозуміти роботу стереотипу у свідомості. Додатковий ефект – учасники починають цінувати час тренінгу і його можливості.

Матеріальне забезпечення: 3 однакові фотографії людини; інструкція підгрупам в вигляді оперативної інформації про людину, що зображена на фото, 3 конверти.

Хід виконання: Тренер об'єднує учасників в 3 підгрупи. Кожна група отримує конверт, в якому знаходиться фотографія людини й оперативна інформація про неї.

Інструкція підгрупам: за обмежений час (7-8 хвилин) описати психологічний портрет людини: яка перед вами людина, якими якостями характеру володіє, на що здатна у взаємовідносинах. Аргументувати, спираючись на зовнішність. Наприклад: високе чоло свідчить про те, що це інтелектуально розвинута особистість, вертикальні глибокі зморшки на перенісці – багато пережила і т. інш.

Інформація групі №1:

Батюшков Віталій Олександрович – шкільний вчитель біології. Врівноважений. Тактовний. Все життя працював педагогом у середній школі.

Інформація групі №2:

«Нікотин» - відомий у колах наркобізнесу. Жорстокий. Агресивний. У минулому відсидів за нанесення тяжких тілесних ушкоджень.

Інформація групі №3

Борзов Микола Іванович – підполковник поліції, має 20 років оперативного стажу, нагороджений медаллю за відвагу. Має двох доньок, полюбляє рибалку.

Після закінчення відведеного часу групи збираються в одному приміщенні і по черзі зачитують характеристики. Після того, як групи обмінялися характеристиками, вони демонструють фотографії. (Фотографія в групі №1 ідентична фотографії в групі №2 та №3 проте оперативна інформація різна).

Запитання для обговорення:

- З чим пов'язаний різний результат роботи підгруп
- Як працює стереотип у вашій свідомості?
- До чого може призвести стереотипне сприйняття слідчого?
- Які стереотипи про правоохоронні органи існують серед населення? Як це відбивається на співробітництві міліції і населення?
- Що можна започаткувати для нейтралізації дії несприятливого стереотипу?
- Як створити сприятливий стереотип?
- Результати відображаються на дошці (фліп-чарті).

Викладач підбиває підсумки, щодо розуміння особливостей формування першого враження.

3. Особливості сприйняття та розуміння знайомих людей. Поняття про ідентифікацію, емпатію, рефлексію.

Групова дискусія

Запитання для обговорення:

- Які існують механізми сприйняття знайомих людей?
- Що таке зворотній зв'язок

Вправа «Мавпа і дзеркало» (15 хв.)

Мета: розуміння змісту поняття «емпатія».

Учасники діляться на пари, в якій один є мавпою, інший - дзеркалом. За допомогою міміки, жестів мавпа зображує різні почуття, емоції. Дзеркало їх копіює. Потім учасники міняються місцями.

Після закінчення вправи обговорення. Легко було зрозуміти та передати емоції іншої людини?

Вправа «Так» (15 хв.)

Мета: удосконалення навичок емпатії та рефлексії.

Група об'єднується в пари. Один з учасників вимовляє фразу, яка передає його стан, настрій або відчуття. Після чого другий учасник повинен ставити першому запитання, для того щоб уточнити або з'ясувати деталі та подробиці. Наприклад: «Дивно, але я помітив (-ла), що коли сам(а) перебуваю в такому стані, то колір мого одягу стає однаковим». Вправа вважається виконаною, якщо у відповідь на розпитування другий учасник отримує три позитивні відповіді «так».

Після закінчення вправи обговорення. Легко було зрозуміти іншу людину ?

Умовою формування адекватного уявлення особистості про себе служить одержання й вивчення інформації зворотного зв'язку.

Зворотний зв'язок – інформація про те, як реципієнт сприймає комунікатора, як оцінює його поведінку та слова.

Робота в малих групах.

Викладач пропонує учасникам об'єднатися в 4 групи. Задання групам проаналізувати особливості:

- відкритої зони;
- схованої зони;

- сліпої зони;
- невідомої зони.

Час виконання: 10хв.

Після виконання групи закріплюють свої відповіді на дошці у формі вікна та надають розгорнуту характеристику кожній зоні. Викладач підводить підсумки.

4. Поняття про каузальну атрибуцію. Види атрибуції. Помилки каузальної атрибуції.

Мозковий штурм. «Каузальна атрибуція це...»

Запитання для обговорення:

- За яких умов виникає каузальна атрибуція?
- Які види каузальної атрибуції бувають?
- В чому сутність фундаментальної помилки атрибуції

5. Ефекти міжособистісної перцепції.

Викладач пропонує самостійну роботу, щодо визначення змісту ефектів міжособистісного сприйняття. Викладач називає ефект, курсанти розкривають його зміст.

Вправа «Ми з тобою схожі ти, що» (20 хв.)

Учасники розподіляються на два кола – внутрішнє та зовнішнє. Кількість учасників в обох колах повинна бути однаковою. Учасники зовнішнього кола говорять своїм партнерам фразу, що починається зі слів: «Ми з тобою схожі тим, що ...» (наприклад, ми з тобою схожі тим, що живимо на планеті Земля, учимося в одній групі та ін.)

Учасники внутрішнього кола відповідають: «Ми з тобою відрізняємося тим, що...» (наприклад, кольором очей, довжиною волосся та ін.)

Потім за командою викладача учасники внутрішнього кола пересуваються, змінюючи партнера. Процедура повторюється доти, доки кожен учасник внутрішнього кола не зустрінеться з кожним учасником зовнішнього кола.

Викладач підводить підсумок, ми схожі та ми різні, але емпатія та розуміння є основою якісної міжособистісної взаємодії. Ми завжди можемо знайти відмінності та однакові характеристики.

ІІІ. Порядок проведення заключної частини заняття.

Висновок: для адекватного міжособистісного розуміння потрібний великий соціальний досвід. Існує думка, що здатність до більш точної адекватності сприймання породжується комплексом якостей, таких як здатністю до емпатії, рефлексії, ідентифікації.

ТЕМА № 4. Інтерактивні параметри професійного спілкування працівників поліції.

Практичне заняття №1: Інтерактивні параметри професійного спілкування працівників поліції.

Навчальна мета заняття: контроль, закріплення та корекція знань із зазначеної теми. Сформулювати у здобувачів вищої освіти уявлення стосовно розуміння особливостей інтерактивної сторони спілкування.

Кількість годин – 2 години

Місце проведення – навчальна аудиторія

Навчальні питання:

1. Поняття про інтерактивну сторону спілкування.
2. Типи взаємодії та їх характеристика.

Література, методичне та матеріально-технічне забезпечення занять.

Основна: 1-10

Допоміжна: 1,3,4-6

План проведення заняття:

I. Порядок проведення вступу до заняття.

II. Порядок проведення основної частини заняття.

1. Стосовно першого питання,

слід відзначити, що інтерактивна сторона спілкування це умовний термін для позначення характеристики тих компонентів спілкування, які пов'язані із взаємодією людей, з безпосередньою організацією спільних дій. У дослідженні цієї сторони спілкування використовують поняття "інтера́кція", "взаємо́дія", "соці́альна взаємо́дія".

Взаємодія - це універсальна властивість усього існуючого світу речей і явищ в їх взаємній зміні, впливові одного на інших.

У структурі взаємодії можна виділити:

- ситуації або контекст взаємодії;
- позиції або простір взаємодії, що дозволяє людям досягти своїх цілей в заданих обставинах;
- сценарії, механізми, стилі та типи взаємодії.

Соціальна ситуація визначається дев'ятьма ознаками:

- цілями або структурою цілей;
- правилами (загальновизнаними уявленнями щодо припустимості або неприпустимості певної поведінки в ситуації);
- системою ролей, характерних для ситуації;
- репертуаром елементарних дій, властивих ситуації;
- послідовністю дій, характерних для ситуації;
- існуючим набором понять для визначення, розуміння ситуації;
- навколишнім (фізичним) середовищем;
- мовними засобами, що використовуються у ситуації;
- характерними для певних ситуацій труднощами, які потребують визначених змін і навичок їх подолання.

3. Готуючись до відповіді на друге запитання доцільно звернути увагу на те що, інтеракція може проявлятися у самому загальному вигляді як два типи взаємодії: *кооперація й конкуренція*.

Кооперація, або кооперативна взаємодія, означає координацію поодиноких сил учасників (впорядкування, комбінування, підсумовування цих сил). *Кооперація* – характеризується об'єднанням зусиль учасників для

досягнення спільних цілей при одночасному поділі між ними функцій, ролей і обов'язків. Кооперація – необхідний елемент спільної діяльності, породжений її особливою природою. Важливим показником “тісноти” кооперативної взаємодії є включеність в неї всіх учасників процесу. Що стосується іншого типу взаємодії – конкуренції, то тут частіше за все аналіз сконцентрований в найбільш яскравій її формі, а саме на конфлікті, зіткненні цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів опонентів (суб'єктів взаємодії). В основі будь-якого конфлікту лежить ситуація, що включає або суперечливі позиції сторін з якого-небудь приводу, або протилежні цілі або засоби їх досягнення в даних обставинах, або неспівпадання інтересів, бажань, потягів опонентів.

Конкуренція – характеризується досягненням індивідуальних або групових цілей і інтересів в умовах протистояння з іншими індивідами або групами та відрізняється сильною залученістю і частковою деперсоналізацією. Окремим різновидом конкуренції є *конфлікт* – зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії. Конфлікти можуть бути прихованими або явними, але в основі їх завжди лежить відсутність згоди. Якщо конфлікти сприяють прийняттю обґрунтованих рішень і розвитку взаємин, то їх називають *функціональними (конструктивними)*. Конфлікти, що перешкоджають ефективній взаємодії й прийняттю рішень, називають *дисфункціональними (деструктивними)*. Також розрізняють реалістичні та нереалістичні конфлікти, внутрішньоособистісні та міжособистісні. *Реалістичні* конфлікти викликані незадоволенням певних вимог учасників або несправедливим, на думку однієї або обох сторін, розподілом між ними яких-небудь переваг і спрямовані на досягнення конкретного результату. *Нереалістичні* конфлікти мають своєю метою відкрите вираження негативних емоцій, що нагромадилися, гостра конфліктна взаємодія стає тут не засобом досягнення конкретного результату, а самоціллю.

Викладач пропонує виконати декілька вправ на розуміння типів взаємодії та їх особливостей.

Вправа «Прямокутник» (10 хв.)

Мета: зрозуміти особливості виникнення конфліктної взаємодії

Матеріальне забезпечення: лист ватману, маркер

Хід виконання вправи: Тренер пропонує учасникам розглянути, намальований на ватмані прямокутник, розділений всередині на 9 частин. Тренер задає запитання учасникам «Скільки прямокутників Ви бачите?»

Тренер фіксує відповіді учасників на фліпчарті. Між учасниками може початися суперечка з того скільки прямокутників намальовано: хтось каже 16, чи 17, чи 25. Виникають розбіжності.

Обговорення.

Ведучий звертає увагу на те, що розбіжності виникли в зв'язку з тим, що кожен по-різному підійшов до розуміння прямокутника. Тому спочатку краще уточнити, що таке прямокутник, тому що кожен по-різному абстрагується і сприймає. Причому кожен може бути прав по-своєму. Немає критеріїв оцінки і це може викликати конфліктну ситуацію.

Тренер звертає увагу на те, що найчастіше спілкування слідчого має конфліктний характер і протікає в ситуації протиборства. Тому вміння користуватися різними методами психологічного впливу є необхідною умовою результативності допиту.

Вправа «Вузький місток» (20 хв.)

Мета: відпрацювання на практиці шляхів виходу з конфліктної ситуації

Хід виконання вправи: на підлозі малюється крейдою, або викладається з мотузок, вузький місток (30 см в ширину).

Двоє учасників стають по різні сторони містка і починають йти назустріч один одному. Їх завдання – розійтися на середині «містка», не заступивши в «річку».

Обговорення:

- Як ви домовлялися з партнером?
- Чи можна порівняти ситуацію на містку з конфліктною ситуацією?
- Які стратегії вирішення конфлікту були продемонстровані?

III. Порядок проведення заключної частини заняття.

Викладач наголошує на необхідності врахування особливостей кожної сторони спілкування для налагодження ефективної міжособистісної взаємодії та спільної діяльності. Саме під час взаємодії реалізуються й певні цілі, взаємовплив та інформаційний обмін, пізнання один одного та емоційне ставлення, а також відбуваються взаємні зміни.

Практичне заняття №2: Інтерактивні параметри професійного спілкування працівників поліції.

Навчальна мета заняття: контроль, закріплення та корекція знань із зазначеної теми. Сформулювати у здобувачів вищої освіти уявлення стосовно розуміння особливостей інтерактивної сторони спілкування.

Кількість годин – 2 години

Місце проведення – навчальна аудиторія

Навчальні питання:

1. Різновиди міжособистісних контактів.
2. Рівні, стилі і типи спілкування.
3. Взаємодія і спільна діяльність.

Література, методичне та матеріально-технічне забезпечення занять.

Основна: 1-10

Допоміжна: 1,3,4-6

План проведення заняття:

I. Порядок проведення вступу до заняття.

II. Порядок проведення основної частини заняття.

1. Стосовно першого питання, викладач пропонує обговорення існування різних видів контактів: *просторові, контакти обміну, контакти зацікавленості*.

Просторові контакти. Для того щоб взаємодіяти з іншими людьми, кожен індивід повинен визначити їх у певному просторі (де вони, скільки їх). Це просторове визначення є первинним моментом, від якого залежить подальша поведінка людини і її майбутні соціальні взаємозв'язки. Отже, просторовий контакт є первинним і необхідним кільцем у формуванні соціальних взаємодій.

Контакти зацікавленості, їх сутність полягає у виборі соціального об'єкту, який має певні цінності або риси, що відповідають потребам даного індивіда. Такий контакт може бути двостороннім або одностороннім, очним або заочним, викликати негативні або позитивні емоції. Психологічним механізмом виникнення подібного контакту є мотив як спонукання до діяльності, що пов'язано із задоволенням потреби

Контакти обміну. Контакти обміну являють собою специфічний вид соціальних взаємозв'язків, у яких індивіди обмінюються цінностями, не маючи прагнення змінити поведінку інших людей. Це означає, що в ході таких короткочасних спорадичних обмінів увага індивіда концентрується на самому предметі обміну, а не на іншому індивіді, який вступає в обмін.

Викладач пропонує виконання практичних вправ для закріплення інформації.

Вправа «Випробування» (20 хв.)

Мета: навчити учасників контролювати власну агресію, не відповідати кривднику.

Хід виконання вправи: у центр кола викликається доброволець якому тренер дає завдання – зберігати мовчання, щоб він не почув.

Інші учасники, впродовж однієї хвилини, говорять добровольцю образливі речі, використовують деструктивну критику. Після цього тренер надає підтримку добровольцю, наприклад, говорить: «Молодець, ти витримав, умієш стримуватися».

Обговорення:

- Важко було стримуватися?
- Які слова діють найбільш болюче, який тон?
- Що допомогло стримуватися, бути ввічливим і не відповідати?

Інформація для тренера: важливо слідкувати за часом перебування добровольця у центрі кола, своєчасно припинити. Можливо, необхідна буде більша підтримка. Тренер звертає увагу учасників на те, що: необхідно контролювати свій емоційний стан в ході допиту та слідкувати за емоційним станом учасника допиту; бажано розуміти, коли необхідно провокувати агресію, а коли її треба згасити.

Вправа «Позиції у спілкуванні» (30 хв.)

Мета: Ознайомити учасників з особливостями ведення діалогу з різних позицій

Хід виконання вправи:

Перший етап вправи. Учасники працюють в парах. Завдання звернутися до напарника з проханням, демонструючи різні позиції у спілкуванні.

«Зверху» – більш впевнено, ставлячи себе вище партнера;

«Знизу» – поступаючись співрозмовнику, як би підкоряючись;

«Нарівні» – з почуттям власної гідності, але без виклику.

Кожен учасник повинен спробувати взаємодію з партнером з усіх позицій.

Другий етап вправи. Під час розмови нам часто буває незручно розмовляти згідно з позицією, що нав'язана нам партнером. «Ламати» його позицію – це провокувати конфлікт. Тому важливо буває так «обіграти» його позицію, щоб, щонайменше, вивести спілкування в рівну позицію.

Учасники працюють в парах. Спочатку номери перші повинні звернутися до номерів другим з проханням, демонструючи незручну для партнера позицію (зверху чи знизу). Завдання других номерів. – так «продовжити» тримати позицію партнера, щоб він змушений був її змінити на більш рівну.

Приклад: номер перший бере другого «під лікоть», фактично захоплюючи долонею його передпліччя або зап'ястя. Це дозволяє йому ввічливо «вести» партнера в потрібному напрямку. Якщо партнер при цьому помістить руки в кишені своїх штанів (притиснувши руки номера першого до власного боку), «агресору» стане незручно, і він змушений буде послабити «захоплення».

Після виконання вправи тренер підводить підсумки.

Запитання для обговорення:

- Чим була корисна ця вправа?

- З якої позиції було важче, а з якої легше Вам взаємодіяти?

2. Розглядаючи питання стосовно рівнів, стилів і типів спілкування, викладач звертає увагу здобувачів не те, що:

Б. Ломов виокремлює такі рівні:

- макрорівень (людина спілкується з іншими людьми відповідно до традицій, звичаїв, суспільних стосунків, що склалися);

- мезарівень (спілкування відбувається в межах змістової теми);

- мікрорівень (це акт контакту: запитання — відповідь).

Е. Берн виокремлює такі рівні спілкування, або способи структурування часу: ритуали (норми спілкування); проведення часу (розваги); ігри; близькість; діяльність.

А. Добрович пропонує вирізнити сім рівнів спілкування: конвенціональний; примітивний; маніпулятивний; стандартизований; ігровий; діловий; духовний

К. Левін виокремив три стилі лідерства (керівництва):

- авторитарний (тверді способи управління, визначення всієї стратегії діяльності групи, припинення ініціативи та обговорення прийнятих рішень, одноосібне прийняття рішення і т. п.);

- демократичний (колегіальність, заохочення ініціативи);

- ліберальний (відмовлення від керування, усунення від керівництва).

Рівні спілкування в залежності від включеності особистості у перетворювання відносин:

а) *соціально-рольовий рівень*, де контакти обмежуються ситуативною необхідністю (на вулиці, у транспорті, на прийомі в офіційному закладі). Основний принцип взаємодії у таких ситуаціях – знання та реалізація норм і вимог соціального середовища учасниками спілкування;

б) *діловий рівень*, коли людей об'єднують інтереси справи і сумісна діяльність, спрямована на досягнення загальних цілей. Основний принцип – раціональність, пошук засобів підвищення ефективності співробітництва;

в) *інтимно-особистісний рівень*, що характеризується психологічною близькістю партнерів, співпереживанням, проникненням у внутрішній світ іншої людини. Основний принцип на цьому рівні спілкування – емпатія.

Викладач пропонує курсантам визначити особливості стилю міжособистісної взаємодії за допомогою методики «Визначення стилю міжособистісної взаємодії (С.В. Максимова, Ю.А. Лобейко) (Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М., Изд-во Ин-та Психотерапии. 2005. с.290).

3. Розглядаючи існуючі моделі спільної діяльності викладач пропонує звернути увагу на їх види та ознаки:

- спільно-індивідуальна (кожен учасник робить свою частку загальної справи незалежно від інших);

- спільно-послідовна (загальне завдання виконується послідовно кожним);

- спільно-взаємопов'язана (має місце одночасна взаємодія кожного учасника з усіма іншими).

Основні ознаки спільної діяльності:

- наявність загальних цілей для учасників взаємодії (спільна діяльність, як і інша форма кооперації, породжується необхідністю досягнення таких цілей, котрі недоступні окремій людині або досяжні частково; спільна діяльність є доцільною в тому разі, коли заздалегідь ставляться усвідомлювані цілі);

- учасники спільної діяльності, окрім індивідуальних мотивів, повинні мати спонуку працювати разом, тобто слід сформулювати загальну мотивацію для досягнення мети;

- необхідне розділення єдиного процесу досягнення колективної мети на певні складові, тобто на окремі, але функціонально пов'язані сукупності дій, операцій та їх розподіл між учасниками взаємодії;

- об'єднання (або суміщення) індивідуальних діяльностей, яке розуміється як утворення цілісності спільної діяльності і як сприяння виникненню взаємозв'язків і взаємозалежностей між учасниками цієї діяльності;

- погоджене, координоване виконання розподілених і об'єднаних індивідуальних діяльностей усіх учасників;

- необхідність в управлінні (включаючи самоуправління) — потреба, внутрішньо притаманна спільній діяльності;

- наявність єдиного завершального результату, загального для учасників спільної діяльності;

- єдине просторово-часове функціонування учасників взаємодії.

Викладач пропонує виконання наступних вправ.

Вправа «Ситуація взаємодії» (20 хв.)

Мета: Закріплення знань стосовно особливостей міжособистісної взаємодії на основі розуміння характеристик перцептивної, інтерактивної та комунікативної сторін спілкування.

Хід виконання вправи:

Викладач об'єднує курсантів у три групи. Кожна група повинна скласти розгорнутий план проведення зустрічі за схемою:

- організаційні умови зустрічі (час, місце, тривалість та ін.)
- початок зустрічі (особливості встановлення психологічного контакту)
- основна частина (зміст, техніки ведення, особливості постановки запитань та ін.)

- закінчення зустрічі.

Завдання групам:

1. Ділова зустріч
2. Перше побачення
3. Зустріч старих друзів

Після підготовки кожна група презентує свої напрацювання. Інша група доповнює.

Викладач організує обговорення результатів після завершення вправи.

III. Порядок проведення заключної частини заняття.

Викладач наголошує на необхідності врахування особливостей кожної сторони спілкування для налагодження ефективної міжособистісної взаємодії та спільної діяльності. Саме під час взаємодії реалізуються й певні цілі, взаємовплив та інформаційний обмін, пізнання один одного та емоційне ставлення, а також відбуваються взаємні зміни.

Тема № 5: Психологічний вплив у професійному спілкуванні працівників поліції.

Практичне заняття : Психологічний вплив у професійному спілкуванні працівників поліції.

Навчальна мета заняття: контроль, закріплення та корекція знань із зазначеної теми. Сформулювати у здобувачів вищої освіти уявлення стосовно розуміння особливостей застосування різноманітних стратегій

психологічного впливу та контрвпливу у професійному спілкуванні працівників поліції.

Кількість годин – 2 години

Місце проведення – навчальна аудиторія

Навчальні питання:

1. Типології стратегій психологічного впливу.
2. Принципи використання методів психологічного впливу у правоохоронній діяльності.
3. Класифікації методів психологічного впливу у правоохоронній діяльності.
4. Правомірний психологічний вплив на осіб, які протидіють розслідуванню.

Література, методичне та матеріально-технічне забезпечення занять.

Основна: 1-10

Допоміжна: 2,3-6

План проведення заняття:

- I. Порядок проведення вступу до заняття.
- II. Порядок проведення основної частини заняття.

1. Викладач організовує *групову дискусію* «Як ви розумієте, що таке психологічний вплив?»

Запитання для обговорення:

- Що таке психологічний вплив?
- У чому полягають основні цілі психологічного впливу?
- Що є основним методологічним принципом вивчення психологічного впливу?
- В чому сутність системно-структурного підходу щодо вивчення психологічного впливу?

У психології під **міжособистісним впливом** розуміється процес і результат зміни одним індивідом поведінки іншої людини, її установок, намірів, уявлень, оцінок та ін.

Психологічний вплив - це вплив на психічні стани, почуття, думки і вчинки інших людей за допомогою винятково психологічних засобів: вербальних, паралінгвістичеських або невербальних.

3 точки зору *системно-структурного підходу* елементами цього системного процесу можуть бути як дві особи, так і дві групи. Саме вони та зв'язки, що формуються між ними, і складають систему.

2. Для розуміння сутності типології стратегій психологічного впливу та особливостей їх застосування викладач пропонує *проведення практичних вправ. Надані варіанти вправ.*

Вправа «Зомбі» (30 хв.)

Мета: розвиток навичок використання різних методів впливу для того щоб розговорити людину.

Хід виконання вправи:

Тренер ставить трохи осторонь стілець, інші стільці (крісла) розташовуються півколом. Викликається доброволець, який буде сидіти на стільці і виконувати тим самим роль «зомбі». Тренер вручає йому картку, на якій виписано три твердження.

Нижче наводяться приклади таких карток:

Приклад 1

1. Я – найрозумніша людина на світі.
2. Всі жінки повинні посміхатися.
3. Всі чоловіки повинні носити з собою носові хустки.

Приклад 2

1. У мене є особлива місія, але я її забув.
2. Не можна довіряти людям в зелених чоботях.
3. Злодій повинен сидіти за ґратами..

Приклад 3

1. Завтра я буду весь день читати підручник з криміналістики.
2. Я повинен дізнатися все способи проведення якісного допиту..
3. Маленькі вуха - ознака великого розуму.

Завдання інших учасників - за допомогою розпитувань з'ясувати зміст цієї картки. Тренер при цьому просить «зомбі» відповідати «максимально щиро», тобто опираючись на «найцінніші судження», але при цьому намагаючись тримати їх у таємниці, наскільки це можливо.

Коли хтось із учасників вгадує одне з суджень - тренер піднімає руку і повідомляє: «Перше є. Залишилося два». Якщо учасники довго не можуть докопатися до «надцінних суджень», ведучий просить «зомбі» трохи допомогти.

Після завершення вправи обговорення.

Запитання для обговорення:

Чим була корисна ця вправа?

Які труднощі виникали при виконанні цієї вправи?

Які методи спонукання до розповіді Ви застосовували?

Вправа «Наполегливість – опір» (40 хв.)

Мета: дати можливість учасникам проаналізувати емоції і почуття, що можуть виникати у складних ситуаціях спілкування

Хід виконання вправи: група розбивається на пари. У кожній парі призначаються ролі – один учасник наполягає, інший – опирається. Учасник, який наполягає висуває вимогу (наприклад, залишитися на робочому місці після добового чергування), учасник, який опирається висуває причину, згідно з якою він не може виконати вимогу. Усі докази з обох сторін повинні бути переконливими, мотивованими і відчутними.

Вправа вважається завершеною якщо один з учасників скаже «Ти мене переконав». Далі учасники в парі обмінюються ролями.

Обговорення: аналіз фізичних реакцій, невербаліки, емоцій, почуттів, що переживали учасники. Обговорюються можливі дії, способи опанування власним станом.

Запитання для обговорення:

- Чим була корисна ця вправа?
- Які труднощі виникали при її виконанні?
- Чи важко опиратися і чому?
- Чи важко наполягати і чому?

Вправа «Захоплення ініціативи в діалозі» (30 хв.)

Мета: формування вміння ввічливо, ненав'язливо спрямовувати розмову у необхідному Вам напрямку.

Хід виконання вправи:

Двоє учасників сідають в центр кола. Один з них починає діалог з будь-якої репліки на будь-яку тему. Другий повинен підхопити розмову, але при цьому переключити співрозмовника на свою тему. Робити це треба ввічливо, але наполегливо. Наприклад, уявляєш, у нашому підрозділі буде скорочення штатів. Так, чув, але зараз мене турбує як завтра з дітьми в парк сходити. Мені позачергове чергування поставили. Не виручиш?

Група стежить за діалогом. Потім двоє інших учасників сідають в центр, завдання для них теж саме.

Вправа «Прохання» (40 хв.)

Мета: відпрацювання навичок формулювати прохання так, щоб партнер по спілкуванню забажав його виконати.

Хід виконання вправи:

Тренер об'єднує учасників в пари та оголошує завдання

Зверніться до партнера з проханням. Важливо, щоб прохання було досить значущим, конкретним, та не надто легким для виконання.

Завдання - зробити так, щоб партнер дійсно захотів і виконати Ваше прохання.

Обговорення: В ході аналізу фіксуються прийоми і принципи поводження з проханнями. Кому вдалося отримати бажане і яким чином? Можна почати здалеку, можна використовувати компліменти, можна зробити щось натомість. Головне «зброя» - ввічливість і позиція знизу.

Запитання для обговорення:

- Чим була корисна ця вправа?
- Чим прохання відрізняється від розпорядження?
- Чому прохання в ієрархічній системі часто сприймається як розпорядження?

Вправа «Точка зору» (40 хв.)

Мета: відпрацювання навичок роботи із запереченнями при взаємодії.

Хід виконання вправи:

Тренер об'єднує учасників в пари. Їм задається тема спілкування, але один з них відстоює одну точку зору («за»), інший - протилежну («проти»).

Завдання кожного учасника - схилити опонента до своєї точки зору з певної проблеми.

Можливі теми:

- Злочинець обов'язково повинен сидіти за ґратами;
- Допит неповнолітньої особи самий важкий.

- Дітей повинні виховувати у школі.
- Інопланетяни живуть серед нас..
- Теми можуть обрати самі учасники.

Обговорення: фактично йде робота з запереченнями. Хто з задоволенням приймає зміну своєї точки зору? Ніхто. Які прийоми дозволяють зробити цей процес більш «гладким». Основний принцип - не боротися (боротьба позицій призводить в глухий кут).

Вправа «Розтисни кулак» (20 хв.)

Мета: сформувані вміння досягати поставлених цілей; розвивати вміння використовувати різні способи впливу в процесі спілкування.

Хід виконання вправи: група ділиться на пари, перший і другий учасник. Вони сідають один навпроти одного. Один з них стискає пальці в кулак. Завдання другого учасника – зробити так, щоб перший учасник розтиснув кулак. Завдання першого – діяти у відповідності зі своїми бажаннями, він може розтиснути кулак, якщо йому захочеться.

Обговорення: з'ясовують способи якими другий учасник хотів вплинути на першого.

Були це прохання, хитрощі, фізична сила, підкуп тощо.

Чи були взяті до уваги потреби і реакції учасника, який стискав кулак?

Чому перший учасник розтиснув кулак?

Що було більш переконливим – ввічливе прохання чи сила.

III. Порядок проведення заключної частини заняття.

Викладач підкреслює необхідність застосування конструктивного психологічного впливу у міжособистісній взаємодії, використання різноманітних стратегій впливу та володіння навичками контр впливу при виконанні професійної діяльності.

Тема № 6. Психологічні аспекти поліцейського піклування

Практичне заняття: Психологічні аспекти поліцейського піклування.

Навчальна мета заняття: контроль, закріплення та корекція знань із зазначеної теми. Сформулювати у здобувачів другого рівня вищої освіти уявлення стосовно розуміння особливостей застосування заходів поліцейського піклування.

Кількість годин – 2 години

Навчальні питання:

1. Поняття поліцейського піклування.
2. Психологічні особливості поліцейського піклування стосовно неповнолітньої особи.
3. Психологічні особливості поліцейського піклування стосовно осіб, які мають ознаки вираженого психічного розладу.
4. Психологічні особливості поліцейського піклування стосовно осіб, які мають ознаки алкогольного сп'яніння.

Література, методичне та матеріально-технічне забезпечення занять.

Основна: 1-10

Допоміжна: 3,4,5

План проведення заняття:

I. Порядок проведення вступу до заняття.

II. Порядок проведення основної частини заняття

1. *Розглядаючи перше питання* необхідно зосередитися на тому що: Поліцейське піклування це:

- превентивний захід, тобто дія (сукупність дій) спрямованих на попередження порушення публічного порядку, публічної безпеки чи недопущення завдання шкоди особою самій собі;
- тимчасовий захід, переважно короткостроковий;
- реалізується виключно поліцейськими;
- застосовується до окремих чітко визначених категорій осіб і у випадках, що закріплені в національному законодавстві;
- має своє процесуальне оформлення у вигляді протоколу;
- не передбачає застосування до особи будь-яких санкцій.

Згідно зі ст. 41. Закону України «Про Національну поліцію» поліцейське піклування може здійснюватися щодо: 1) неповнолітньої особи віком до 16 років, яка залишилася без догляду; 2) особи, яка підозрюється у втечі з психіатричного закладу чи спеціалізованого лікувального закладу, де вона утримувалася на підставі судового рішення; 3) особи, яка має ознаки вираженого психічного розладу і створює реальну небезпеку оточуючим або собі; 4) особи, яка перебуває в публічному місці і внаслідок сп'яніння втратила здатність самотійно пересуватися чи створює реальну небезпеку оточуючим або собі.

Реалізація поліцією зазначеного превентивного заходу неможлива без розуміння психологічного аспекту цього питання. Тому працівникам поліції необхідно:

- дотримуватись загальних правил спілкування поліцейського;
- володіти навичками візуальної діагностики для виявлення осіб, що потребують поліцейського піклування;
- володіти навичками збору інформації щодо особливостей поведінки осіб зазначених у п. 1. ст. 41 Закону України «Про Національну поліцію»;
- володіти навичками ефективної взаємодії з суб'єктами здійснення поліцейського піклування. При спілкуванні з людьми працівнику необхідно дотримуватись вимог Конституції України, яка гарантує кожному громадянину право на недоторканість приватного життя, особисту й сімейну таємницю, захист честі та гідності, свого доброго імені.

Затитання для обговорення:

- Розкрити процесуальні та тактичні особливості здійснення поліцейського піклування.
- В чому полягає психологічний аспект поліцейського піклування?

- Хто є об'єктом поліцейського піклування?

2. У відповіді на друге запитання необхідно зосередитися на тому що, *Неповнолітні особи* є найбільш незахищеними із тих осіб, відносно яких може встановлюватись поліцейське піклування, оскільки права та свободи дитини є однією з найбільш значущих соціальних цінностей держави. На міжнародному рівні закріплено обов'язок кожної держави забезпечити дитині такий захист і піклування.

До заходів, які мають застосовуватись під час здійснення поліцейського піклування щодо неповнолітніх осіб слід віднести надання медичної, правової, психологічної, побутової та матеріальної допомоги.

По-перше, оцінивши стан здоров'я неповнолітнього, поліцейський має прийняти рішення про необхідність надання їй медичної допомоги самостійно або із застосуванням кваліфікованих фахівців.

По-друге, здійснювати взаємодію з урахуванням психологічних особливостей неповнолітньої особи, з метою прогнозування можливих подальших вчинків;

По-третє, під час реалізації заходів поліцейського піклування щодо неповнолітньої особи необхідно проявляти ініціативу та зацікавленість у вирішенні побутових та матеріальних питань в міру можливості (наприклад надати теплі речі, харчі, воду, ліки);

По-четверте, при здійсненні заходів поліцейського піклування необхідним напрямком є надання правової допомоги (необхідно з'ясувати причини, за яких неповнолітній опинився в даній ситуації, винних в цьому осіб; повідомити відповідального поліцейського у підрозділі поліції та батьків або осіб, що їх замінюють про місце перебування неповнолітнього; повідомити органи опіки та піклування про ситуацію, що склалася).

Основою здійснення цих заходів є розуміння психологічних особливостей спілкування з неповнолітніми в залежності від ситуації взаємодії та з урахуванням віку.

Загальні рекомендації працівнику поліції у спілкування з неповнолітньою особою можуть бути наступними:

- Провести огляд дитини та безпосереднє спостереження, яке включає оцінку зовнішнього вигляду дитини, її стану та особливостей поведінки.

- Провести бесіду з дитиною.

3. Готуючись до відповіді на третє запитання необхідно зазначити що, для здійснення заходів поліцейського піклування стосовно *осіб, зазначених у пунктах 2, 3 частини першої статті 41 Закону України «Про Національну поліцію»* (особи, яка підозрюється у втечі з психіатричного закладу чи спеціалізованого лікувального закладу, де вона утримувалася на підставі судового рішення; особи, яка має ознаки вираженого психічного розладу і створює реальну небезпеку оточуючим або собі) працівникам необхідно дотримуватись певних правил поведінки з такою особою.

По-перше, при здійсненні заходів піклування необхідно володіти навичками візуальної психодіагностики осіб з психічними розладами з метою

прогнозування їх подальших вчинків та з урахуванням особливості їх поведінки яка може становити небезпеку для оточуючих чи для них самих;

По-друге, під час реалізації заходів поліцейського піклування щодо цих особи необхідно дотримуватись заходів особистої безпеки;

По-третє, при здійсненні заходів поліцейського спілкування необхідним напрямком дотримуватись правил спілкування з особами, які мають психічні розлади.

Основою здійснення цих заходів є візуальна психодіагностика осіб із психічними розладами та розуміння психологічних особливостей спілкування з ними в залежності від ситуації взаємодії.

3. Готуючись до відповіді на четверте запитання необхідно зазначити що, для здійснення заходів поліцейського піклування стосовно осіб, зазначених у пунктах 4 частини першої статті 41 Закону України «Про Національну поліцію» (особи, яка перебуває у публічному місці і внаслідок сп'яніння втратила здатність самостійно пересуватися чи створює реальну небезпеку оточуючим або собі) працівникам також необхідно дотримуватись певних правил поведінки з такою особою з урахуванням усвідомлення особливостей їх поведінки в конкретній ситуації взаємодії.

По-перше, при здійсненні заходів піклування необхідно володіти навичками візуальної психодіагностики осіб, які знаходяться в стані алкогольного сп'яніння з метою прогнозування їх подальших вчинків та з урахуванням особливості їх поведінки яка може становити небезпеку для оточуючих чи для них самих;

По-друге, під час реалізації заходів поліцейського піклування щодо цих осіб необхідно дотримуватись заходів особистої безпеки;

По-третє, при здійсненні заходів поліцейського піклування необхідним напрямком є дотримування правил спілкування з особами, які знаходяться в стані сп'яніння.

Розуміння особливостей впливу алкоголю на організм людини допомагає вибору вірної тактики взаємодії з ним. Так вплив алкоголю на організм людини залежить:

- від ваги і росту людини: чим менше людина важить і чим менший у неї зріст, тим швидше вона п'яніє. Організм дітей і підлітків ще не сформувався і не досяг фізичної зрілості. Діти і підлітки мають меншу вагу, ніж дорослі, і на зріст вони, як правило, також нижчі аніж дорослі. Отже, і сп'яніння настає набагато швидше;

- від статі людини: при вживанні однакової кількості алкоголю, жінки п'яніють швидше і сильніше, ніж чоловіки. (Жінки, як правило, нижчі за зростом і мають меншу вагу). Організм жінки містить менше води. Обмін речовин також відбувається по-іншому, ніж у чоловіків. Якщо жінки зловживають алкоголем, проблеми зі здоров'ям у них з'являються раніше, ніж у чоловіків;

- від проміжку часу між вживанням їжі та вживанням алкогольного напою: чим більший проміжок часу між тим, як поїв, і тим, як випив алкогольний напій, тим сильніше сп'яніння. Найсильніше п'яніють на

«порожній» шлунок;

- від міцності і від специфіки газу в алкогольному напої: міцні напої, наприклад горілка, а також шипучі напої, наприклад, шампанське, швидше всмоктуються в кров. Отже, від міцних і шипучих напоїв п'яніють швидше.

- від кількості випитого: чим більше випив, тим сильніше сп'янів.

Наслідками стану сп'яніння для людини є:

- зміна поведінки людини, і вона стає непередбаченою та небезпечною;
 - підвищення ймовірності здійснення правопорушення та злочину;
 - підвищення ймовірності травм та нещасних випадків;
 - підвищення ймовірності небажаної вагітності та зараження венеричними хворобами;

- підвищення ймовірності створити реальну небезпеку для оточуючих.

Таким чином зловживання алкоголем, порушує громадське й приватне життя і завдає шкоди:

- незліченними фатальними дорожньо-транспортними випадками;
 - ушкодженнями і травмами;
 - пожежами в житлах і на виробництві;
 - випадками смертні через утоплення, самогубствами;
 - злочинами, пов'язаними з насильством;
 - фінансові проблеми, кар'єри, що не відбулися, розлучення;
 - уроджені дефекти і вади розвитку;
 - постійну емоційну шкоду, заподіювану дітям.

III. Порядок проведення заключної частини заняття.

Викладач підкреслює необхідність застосування конструктивного психологічного впливу у міжособистісній взаємодії, використання різноманітних стратегій впливу та володіння навичками контр впливу при виконанні професійної діяльності.

Рекомендована література (основна, допоміжна), інформаційні ресурси в Інтернеті

Основна

1. Андросюк В.Г. Зарубіжний досвід ефективної комунікації поліцейських. Аналітичний огляд. Київ, 2018. 31 с.
2. Козаков В.М. Державно-громадянська комунікація: шлях від кризи до взаємодії : монографія / В. М. Козаков [та інш.]. Київ : ДП «Вид. дім“Персонал”», 2017. 288 с.
3. Крашеніннікова Т. В. Комунікативна компетенція працівника національної поліції : навч. Посібник. Дніпро : Видав. Адверта, 2017. 107 с.
4. Малкова Т.М. Соціальна психологія: план-конспект лекцій і семінарів. Київ. 2016. 132 с. URL: https://library.krok.edu.ua/media/library/category/materiali-lektsij/malkova_0001.pdf.
5. Москаленко В.В. Соціальна психологія : підручник : затверджено МОН України. Акад. пед. наук України, Ін-т психології ім. Г.С. Костюка. Київ : Центр учб. літ., 2016. 687 с.

6. Пам'ятка працівника Національної поліції України : Інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських / [уклад.: Клименко І. В., Швець Д. В., Євдокімова О. О., Посохова Я. С.] ; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2017. 52 с.

7. Про Національну поліцію України : закон України від 02.07.2015 № 580-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2015. № 40-41.

8. Розов В.І. Комуникативна підготовка співробітників правоохоронних органів : навч. посіб. Київ : Центр учб. літ., 2018. 158 с.

9. Шахова О.Г. Соціальна психологія особистості : навч. посіб. Харків : Контраст, 2019. 115 с.

10. Юридична психологія : підручник / за заг. редакцією О. М. Бандурки. Харків : Майдан, 2018. 684 с.

Допоміжна

1. Арканова О . Психологія взаємин : монографія. К. : КММ, 2010. 120 с.

2. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія : підручник : ЛьвДУВС, 2015. 564с.

3. Жук Н.А. Психолого-комуникативні конструкти поведінки патрульного поліцейського в професійній діяльності. *Юридична психологія*. 2019. № 2 (25). С.46-53.

4. Михайлова Ю. О. Організація ефективної комунікації як ключового елементу підвищення авторитету працівників міліції (поліції) та налагодження взаємодії з населенням. *Форум права*. 2015-1. С.178–181.

5. Новікова О. О., Пономаренко К.В. Особливості комунікативної компетентності працівників поліції. *Правовий часопис Донбасу*. 2018. № 3 (64). С.164–168.

6. Соціальна психологія : навч. посіб. для здобувачів ступеня бакалавра / Н. Ю. Волянчук, Г. В. Ложкін, О. В. Винославська, І. О. Блохіна, М. О. Кононець, О. В. Москаленко, О. І. Боковець, Б. В. Андрійцев ; КПП ім. Ігоря Сікорського. Київ : КПП ім. Ігоря Сікорського, 2019. 254 с. URL: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/27765/1/Social-psychology.pdf>.