

Міністерство внутрішніх справ України
Харківський національний університет
внутрішніх справ

ПАМ'ЯТКА
працівника
Національної поліції
України

Інформаційно-довідкові матеріали
з питань професійного спілкування
поліцейських

Харків 2017

УДК 378.635.174-057.85(477.54)
ББК 67.9(4УКР-4ХАР)301.163р31
П15

Укладачі:

Клименко І. В., начальник Департаменту кадрового забезпечення Національної поліції України,

кандидат психологічних наук, полковник поліції;

Швець Д. В., перший проректор Харківського національного університету внутрішніх справ,
кандидат педагогічних наук, підполковник поліції;

Євдокімова О. О., завідувач кафедри соціології та психології факультету № 6 ХНУВС,
доктор психологічних наук, професор;

Посохова Я. С., старший викладач кафедри соціології та психології факультету № 6 ХНУВС,
кандидат психологічних наук

*Рекомендовано Методичною радою
Харківського національного університету внутрішніх справ
22.08.2017 (протокол № 7)*

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.

У пам'ятці розкрито специфіку професійного спілкування поліцейських, наведено психологічні вправи та описано психологічний досвід щодо вдосконалення навичок комунікації. Запропоновані практичні рекомендації визначають алгоритм дій поліцейського в різних ситуаціях спілкування.

УДК 378.635.174-057.85(477.54)
ББК 67.9(4УКР-4ХАР)301.163р31

© Клименко І. В., Швець Д. В., Євдокімова О. О.,
Посохова Я. С., укладання, 2017

© Харківський національний університет
внутрішніх справ

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА.....	4
1. СПІЛКУВАННЯ. ОСНОВНІ ВІДОМОСТІ ТА ОСОБЛИВОСТІ	5
2. ВИДИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ В ПОЛІЦІЇ	9
3. ТЕХНІКИ ТА СТРУКТУРА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ	20
4. ВЕРБАЛЬНІ ТА НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ.....	27
5. ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ПАРТНЕРСТВА ПОЛІЦІЇ ТА ЗАСОБІВ МАСОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ	35
ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ щодо культури спілкування працівників поліції з громадянами	40
ПРАКТИЧНА РОБОТА	44

ПЕРЕДМОВА

Ефективне вирішення професійних завдань у процесі виконання службової діяльності працівниками Національної поліції України потребує наявності у них певного рівня психологічних знань, умінь та навичок, а також розвинених професійно важливих рис особистості. Однією з інтегральних особистісних характеристик, що відбиває рівень професіоналізму правоохоронця, є його комунікативна компетентність, тобто вміння грамотно та ефективно спілкуватися, насамперед, з об'єктом службової діяльності, з громадянами, колегами, а також із представниками засобів масової інформації.

Для поліцейських спілкування є інструментом виконання функціональних обов'язків та виступає основним засобом реалізації всіх сторін правоохоронної діяльності. Саме тому працівникам поліції необхідно знати як загальні закономірності спілкування, так і особливості їх проявів у конкретних умовах службової діяльності, володіти технологіями та психотехніками спілкування, тобто бути здатними ефективно взаємодіяти з оточуючими в системі міжособистісних стосунків.

Плідна співпраця поліцейських із громадянами є запорукою забезпечення належного рівня громадської безпеки у суспільстві. Опанування працівниками поліції навичок ефективної комунікації, їх досконале володіння повним спектром засобів професійного спілкування як у службовій діяльності, так і з громадянами та представниками засобів масової інформації є необхідною умовою виконання Національною поліцією України поставлених перед нею завдань із забезпечення охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку.

1. СПІЛКУВАННЯ.

ОСНОВНІ ВІДОМОСТІ ТА ОСОБЛИВОСТІ

Спілкування поліцейських – складний процес встановлення і розвитку контактів з іншими людьми під час виконання професійних обов’язків, що полягає в обміні інформацією й обумовлений необхідністю спільної діяльності й взаєморозуміння в процесі міжособистісної взаємодії.

Спілкування – це завжди *суб’єкт-суб’єктний процес*, де кожний учасник передбачає активність свого партнера. Спрямовуючи інформацію іншій людині, ми обов’язково враховуємо її мотиви, цілі, установки, настрої та інше. Більше того, інформація має бути не просто сприйнятою партнером по спілкуванню, але й зрозумілою, осмисленою. У професійній діяльності поліцейського спілкування часто передбачає психологічний вплив і протистояння впливу, проведення власної лінії поведінки, відстоювання своїх інтересів. Успіх спілкування забезпечується умінням ініціатора спілкування – поліцейського – взяти все це до уваги, використати для вирішення професійних завдань.

У науковій літературі представлено достатньо класифікацій видів спілкування. Взявши за основу класифікацію Р. С. Немова, залежно від змісту, цілей та засобів спілкування поліцейських різновиди спілкування можна представити наступним чином (табл. 1–3).

Таблиця 1

Спілкування поліцейських за змістом

Види	Характеристика	Приклад
Матеріальне	обмін предметами й продуктами діяльності	застосування поліцейського спілкування (стаття 41 закону України (далі – ЗУ) «Про Національну поліцію»)

Закінчення табл. 1

Види	Характеристика	Приклад
Когнітивне	обмін знаннями	проведення профілактичних занять зі школярами на тему особистої безпеки, поведження з незнайомцями, правил дорожнього руху
Кондиційне	обмін психічними та фізіологічними станами	застосування поліцейського заходу (статті 29, 30 ЗУ «Про Національну поліцію»)
Мотиваційне	обмін спонуканнями, цілями, інтересами, мотивами, потребами	пояснення порушнику дорожнього руху про можливі негативні наслідки в результаті його необережного керування транспортним засобом
Діяльнісне	обмін діями, операціями, вміннями та навичками	проходження курсів підвищення кваліфікації, отримання нових знань та вмінь у навчальному процесі

Таблиця 2

Спілкування за фундаментальними цілями

Види	Характеристика	Приклад
Біологічне	необхідне для підтримання, збереження і розвитку організму, пов'язане із задоволенням основних життєвих потреб	потреба в їжі задовольняється шляхом відвідування закладів громадського харчування
Соціальне	розширення та укріплення міжособистісних контактів, особистісного зростання індивіда	встановлення позитивних відносин з колегами, кар'єрне зростання

Таблиця 3

Спілкування поліцейських за опосередкуванням

Види	Характеристика	Приклад
Безпосереднє	здійснюється за допомогою природних органів: рука, голова, тулуб, голосові зв'язки	В разі необхідності – використання поліцейського примусу (статті 42–46 ЗУ «Про Національну поліцію»)
Опосередковане	забезпечується за допомогою спеціальних засобів та знарядь обміну інформацією	Застосування технічних приладів та технічних засобів (телефон, фото- і відеотехніка та інше)
Пряме	передбачає особистісний контакт і безпосереднє сприйняття суб'єктів спілкування	Опитування свідків, привітання рукостисканням з колегами чи військове привітання командирів
Непряме	здійснюється за допомогою інших людей	Спілкування поліцейських з двома конфліктуючими сторонами, в якому поліцейський виступає посередником

Спілкування не існує як самостійна форма людської активності, воно є складовою індивідуальної чи групової практичної діяльності. Спілкування поліцейських може бути **рольовим**, оскільки в міжособистісній взаємодії поліцейський виконує соціальну роль, яка вимагає від нього певних поведінкових та комунікативних реакцій. У професійному спілкуванні поліцейський позбавляється індивідуальних якостей та керується приписаними діями та правилами виконуваної ролі. Професійне спілкування поліцейських є також різновидом **ділового спілкування**.

Ділове спілкування – це вид спілкування, що є нормативно схваленим, жорстко регламентованим і є найбільш ефективним у професійній сфері для вирішення певних завдань. *Ділове спілкування* зазвичай включено як окремий момент у спільну продуктивну

діяльність поліцейських і служить засобом підвищення якості їх професійної діяльності. Детермінанти ділового спілкування зображено на рис. 1.

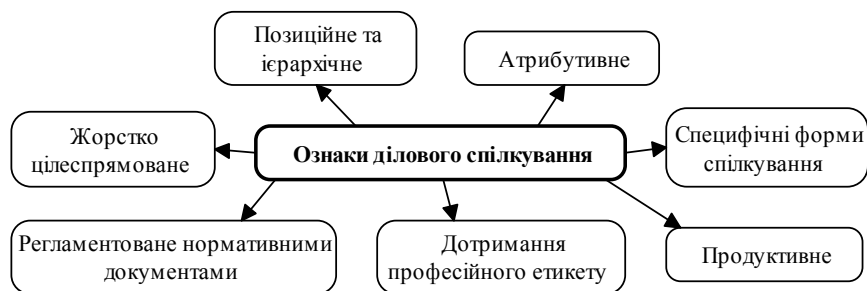


Рис. 1. Ознаки ділового спілкування поліцейських

Поліцейський у діловому спілкуванні завжди виступає як значуща для суб'єкта особистість, яка переслідує певні цілі такого спілкування (рис. 2).



Рис. 2. Цілі ділового спілкування у професійній діяльності поліцейського

Спілкування для поліцейських – це досить важливий процес, який забезпечує успішне виконання ними службових завдань, а також дозволяє надавати чи отримувати необхідну інформацію, зберігаючи при цьому шанобливе ставлення до людини, демонструючи готовність і здатність надавати якісні професійні послуги всім громадянам.

Спілкування працівників поліції може відбуватися з позицій орієнтації на контроль і орієнтації на розуміння.

Орієнтація на контроль виражається у прагненні домінувати під час взаємодії, бажанні контролювати, керувати ситуацією та поведінкою інших.

Орієнтація на розуміння характеризується прагненням зрозуміти всі обставини ситуації та поведінку людей в ній, при цьому зберігається рівність партнерів по спілкуванню, цілком виступає бажання досягти згоди й задоволеності всіх сторін, уникаючи конфліктів.

2. ВИДИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ В 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.

А. М. Левашов, досліджуючи значимість спілкування у професійній діяльності працівників поліції, зазначає, що процес спілкування обумовлюється наступними обставинами (рис. 3):

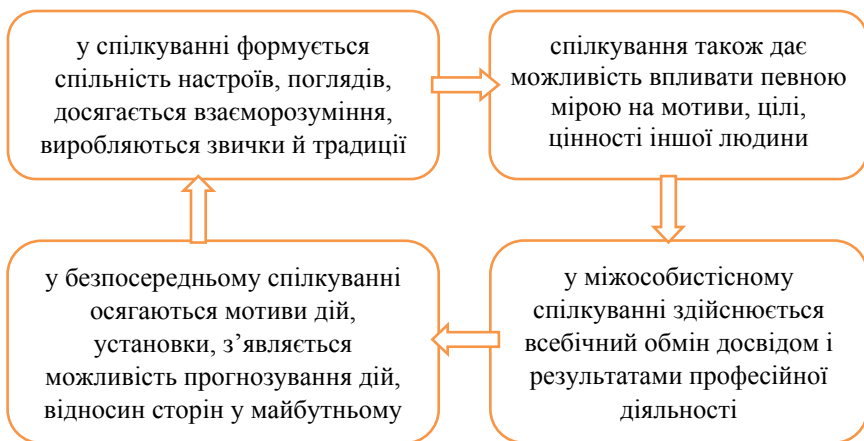



Рис. 3. Спілкування у професійній діяльності працівника поліції


О. П. Кондаурова пропонує три складові професійно-комунікативної компетентності працівників поліції, кожна з яких відображає певні сторони професійного потенціалу поліцейського щодо спілкування (табл. 4).

Таблиця 4

Складові професійного спілкування працівника поліції

	Спілкування	Складові	Особливості
	Особистісне зумовлене спрямованістю й індивідуально-стильовою своєрідністю професійної комунікації	Гуманістична спрямованість	професійно-моральні цінності й установки, повага до особистості громадян, толерантність до їх психологічної своєрідності, мотивація на досягнення успіху, прагнення до професійного самовдосконалення

	Спілкування	Складові	Особливості
		Когнітивно-прагматичні здібності	розвинена ауторефлексія, прийняття «професійної ролі поліцейського», вміння критично ставитися до себе і адекватно оцінювати свої можливості
		Емоційно-вольові якості	позитивне ставлення до себе та інших, емоційний настрій на спілкування, вольова активність щодо подолання труднощів
	Теоретико-методичне характеризує обсяг знань за «репертуарним розмаїттям» професійної комунікації	Методика побудови професійного спілкування	наявність знань про закономірності, механізми, труднощі (бар'єри) професійного спілкування, а також про процедурні аспекти побудови різних видів взаємодії і відносин, що в сукупності характеризує «репертуарний» потенціал людини в спілкуванні

	Спілкування	Складові	Особливості
	<p>Практичне</p> <p>має ступінь володіння психотехніками та прийомами у професійній комунікації</p>	<p>Особливості психологічної підготовки</p>	<p>володіння базовими психотехніками професійного спілкування:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) орієнтування в ситуації спілкування і типу особистості громадян; 2) психотехніка рефлексії; 3) встановлення психологічного контакту з громадянами у спілкуванні; 4) комунікативний вплив; 5) управління спілкуванням; 6) психотехніка протидії; 7) психотехніка саморегуляції; 8) емоційне розвантаження ситуації; 9) спілкування в публічних умовах

Складнощами у професійному спілкуванні працівників поліції з громадянами є:

- 1) ситуації спілкування, пов'язані з реалізацією конкретних функцій професійної діяльності;

2) ситуації спілкування з конкретною категорією громадян (діти, люди похилого віку, громадяни з обмеженими фізичними та психічними можливостями);

3) ситуації спілкування, пов'язані з певними умовами;

4) ситуації спілкування, пов'язані з моральним і емоційно-вольовим самоконтролем працівників поліції.

Є. І. Рогов виділив п'ять основних функцій спілкування, які можна застосувати до особливостей поліцейського спілкування (табл. 5).

Таблиця 5

Функції спілкування в поліцейській діяльності

Функція	Призначення	Практичне застосування
Прагматична	Спілкування відбувається під час взаємодії в процесі спільної діяльності	Допомагає скоординувати дії поліцейських під час виконання службових завдань
Формуюча	Спілкування сприяє розвитку людини і становленню її як особистості	Переїмання знань, практичного досвіду від більш досвідчених працівників поліції
Підтверджувальна	Проявляється під час спілкування з іншими людьми, коли ми можемо пізнати, зрозуміти та самоствердитися	Похвала чи заохочення від керівництва за сумлінне виконання службових обов'язків або навпаки зауваження
Організації і підтримки міжособистісних стосунків	Слугує для оцінки інших людей і сприяє	Дотримання психологічного клімату на роботі

Функція	Призначення	Практичне застосування
	встановленню емоційних контактів – позитивних чи негативних	
Внутрішньоособистісна	Виникає під час внутрішнього діалогу і є однією з найважливіших функцій	Особиста психологічна безпека, а саме вміння давати адекватну оцінку власним вчинкам і діям

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. Як і імператив, маніпуляція прагне домогтися контролю над поведінкою та думками іншої людини. Часто маніпуляції зустрічаються при бажанні задобрити партнера по спілкуванню. Натомість інколи використання засобів маніпулятивного впливу у правоохоронній сфері може завдати певної шкоди.

Маніпуляція – це приховане управління людиною супроти її волі, що проявляється у вигляді брехні, неповної передачі інформації, перекручуванні фактів, вживанні словесних формул, які відволікають увагу іншої людини.



Наприклад, на зауваження щодо порушення громадського порядку людина відповідає: «Ви сьогодні добре виглядаєте», «У Вас добрі очі, не складайте на нас протокол», «Я не знав», «А Ви уявляєте хто в мене родичі» та інші). На рис. 5 зображено маніпуляції, які можуть виникати під час виконання службових завдань, і наведено реакції поліцейських на них.

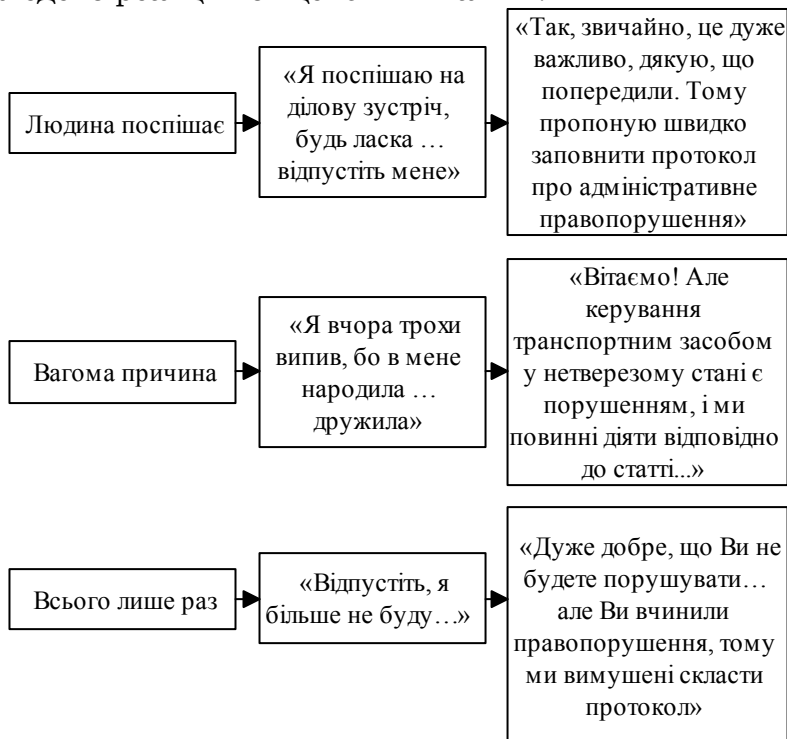


Рис. 5. Маніпуляції та реакції на них

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. Комунікація поліцейського характеризується низкою ознак (рис. 6):



Рис. 6. Складові ділового спілкування поліцейських

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.

Постановка запитань у професійній діяльності поліцейського відіграє чи не найважливішу роль, тому потрібно дотримуватися правил постановки запитань та уникання помилок (табл. 6).

Таблиця 6

Використання запитань у роботі поліцейських

Види запитань	Характеристика запитання	Техніка постановки запитання
Відкрите запитання	Вимагають розгорнутої відповіді. Починаються зі слів «що?», «де?», «коли?», «хто?» тощо	Наприклад: «Де Ви були 5-го вересня о 22.00 год.?»
Закрите запитання	Розраховане на відповідь «так» або «ні»	Наприклад: «Ви проживаєте за адресою...?»
Нейтральне запитання	Запитання, що не стосується справи та її наслідків	Наприклад: «Ви, звісно, вчилися у школі?»
Дзеркальне запитання	Дозволяє виходити за межі смислового поля, що окреслено співрозмовником, звертатися до першооснови думки або переживання, неусвідомленої причини	Повторення із питальною інтонацією частини твердження, яке тільки що було вимовлено співрозмовником. Інтонацією робиться акцент на необхідному слові
Естафетне запитання	Робить діалог більш динамічним. Це запитання випереджує висловлювання партнера, допомагаючи йому сказати більше	Уважно слухаючи партнера, швидко схоплюємо його репліку і провокуємо його сказати ще більше, сказати по-іншому

Види запитань	Характеристика запитання	Техніка постановки запитання
Фокусує запитання	Примушує співрозмовника замислитися щодо наслідків певних дій або рішень	Наприклад: «Як Ви гадаєте, що буде, якщо...?», «Чого Ви хочете добитися, коли...?»
Запитання, що заповнює мовчання	Заповнення паузи або спрямування розмови в іншому напрямку	Наприклад: «Якщо б Ви були на моєму місці, які б запитання поставили собі?»
Уточнює запитання	Спрямоване на уточнення раніше висловленої інформації	Наприклад: «Декілька хвилин тому Ви казали, що.... Як це співвідноситься з Вашими останніми словами?»
Маніпулятивне запитання	Запитання, що у завуальованій формі має маніпулятивний вплив на людину	Наприклад, запитання типу «вибір без вибору» («Ви будете підписувати протокол чи ...?»)
Риторичне запитання	Запитання, яке не потребує відповіді	Ставиться емоційно, з акцентом на необхідному словосполученні
Альтернативне запитання	Дозволяють співрозмовнику обрати один із запропонованих варіантів	Надає співрозмовнику право вибору із запропонованих вами варіантів: «Ви хотіли би сплатити картою чи через банк?» Перевіряє окремий факт: «Ви бачили одного чи двох нападників?»

3. ТЕХНІКИ ТА СТРУКТУРА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ

Професійне спілкування поліцейського – це такий акт комунікативної поведінки, який здійснюється для вирішення поліцейським певних професійних завдань. Професійні особливості такого спілкування визначаються:

- результатом, що має бути отриманим (дача показань, встановлення істини, зміна поведінки громадянина тощо);
- протіканням його в режимі права і правовідносин;
- контактом з непростими людьми;
- обстановкою напруженості, конфліктності, протиборства.

На якість та хід спілкування впливають певні умови:

- місце (вулиця, приміщення);
- час (ранок, день, вечір);
- обставини спілкування (звичайні або конфліктні);
- тривалість спілкування.

Техніка спілкування у професійній діяльності працівника поліції передбачає низку важливих компонентів, яких необхідно дотримуватися:

- орієнтуватися в ситуації спілкування, спостерігати й оцінювати співрозмовника;
- при спілкуванні звертати увагу на невербальну комунікацію та використовувати засоби її впливу;
- зрозуміло викладати свої думки, інформувати;
- володіти мовою, словом, голосом, інтонацією;
- слухати й розуміти співрозмовника;
- переконувати, вести дискусію, критикувати, радитися;
- мати почуття гумору, проявляти мовленнєву винахідливість;

- встановлювати психологічний контакт із різними категоріями партнерів по спілкуванню;
- здійснювати самопрезентацію у спілкуванні;
- створювати неформальну й ділову обстановку в процесі спілкування;
- встановлювати й підтримувати довірливі відносини;
- здійснювати спілкування в різних ролях і позиціях;
- керувати ініціативою та дистанцією у спілкуванні;
- регулювати психологічні стани, емоції партнерів по спілкуванню;
- управляти власним станом у ході спілкування.



Техніки залучення партнера до спілкування:

- прийом накопичення згод (вибір нейтрального матеріалу, уникнення суперечностей на початку спілкування, переважна увага до об'єктів згоди);
- прийом зближення (Ми-повідомлення);
- прийом «розговорити партнера» (постановка «м'яких» запитань, рефлексивне слухання);
- терпляче слухання;
- нейтралізація настороженості, заспокоювання партнера;
- звернення за допомогою до партнера;
- надання значущої допомоги партнеру.

Техніки створення і використання оптимальної обстановки спілкування:

- вибір і варіювання місця контакту;
- оптимізація дистанції спілкування та просторового розташування партнерів;
- організація тимчасового сусідства;

- забезпечення інтимності («ніхто не завадить») спілкування.

Техніки емоційного впливу:

- встановлення неформальної та ділової атмосфери;
- «ім'я власне»;
- емоційне зараження (експресія);
- комплімент (психологічне погладжування);
- «посмішка» (привітна міміка);
- емпатія (співпереживання).

Техніки мотивування партнера:

- привернення уваги незвичайною інформацією;
- актуалізація особистих інтересів партнера;
- апеляція до цінностей і статусу партнера;
- прояв інтересу до труднощів, проблем партнера;
- мотивування необхідності встановлення контакту;
- загострення боротьби мотивів партнера.

Техніки налагодження взаєморозуміння:

- демонстрація розуміння партнера;
- використання лексики, мовних зворотів, предикатів, адекватних партнеру;
- використання сильних / слабких сторін особистості партнера;
- демонстрація перспективи;
- звернення до розуміння партнером третіх осіб;
- заклик до спільного мислення.

Слід враховувати, що не існує універсальних, придатних на всі випадки професійної діяльності прийомів психологічного контакту. У більшості ситуацій спілкування для встановлення психологічного контакту необхідне паралельне й послідовне застосування комплексу прийомів.

Отже, **професійне спілкування поліцейського** – це різновид спеціально організованої взаємодії людей (керівників і підлеглих; працівників, рівних за посадовим становищем; працівників і представників

засобів масової інформації; працівників та громадян; працівників і правопорушників), змістом якого є пізнання, обмін інформацією та вплив учасників комунікативного процесу один на одного з метою вирішення правоохоронних завдань.

Стосовно професійного спілкування поліцейського можна сказати, що воно відбувається як контакт (табл. 7):

Таблиця 7

Види професійного контакту поліцейських під час комунікації

<i>Ситуаційно-діловий</i>	Здійснюваний для вирішення певного службового завдання. На перебіг і результат контакту впливають цілі, завдання та обстановка, що склалася.
<i>Юридичний</i>	В ході контакту виникають правовідносини, що визначають порядок реалізації поліцейським своїх прав і обов'язків. З боку поліцейського спілкування відбувається суворо в режимі дотримання встановлених норм, що розуміє і його партнер по спілкуванню, і це теж позначається на їх психології та спілкуванні.
<i>Статусно-рольовий</i>	Це не спілкування двох друзів, що розмовляють як рівний з рівним, коли можна говорити все. І поліцейський, і громадянин усвідомлюють відмінності позицій у ситуації, що спонукала їх до спілкування.
<i>Пізнавально-оцінювальний</i>	Люди, які вступили у контакт, уважно придивляються один до одного і залежно від його результатів вирішують, що і як говорити, а чого не говорити.
<i>Міжособистісний, багато в чому індивідуалізований</i>	Розмовляють не звукові пристрої, а особи, котрі певним чином ставляться одна до одної, схильні до симпатій і антипатій, взаєморозуміння й ворожнечі, які намагаються вплинути одна на одну і використовують для цього всі засоби спілкування.

<p><i>Інформаційний</i></p>	<p>У процесі професійного спілкування поліцейський повинен турбуватися про:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ділову атмосферу спілкування; – позицію, лінію поведінки й тактику, що сприяє вирішенню завдань; – вибір і створення психологічно доцільних умов спілкування; – створення психологічної атмосфери спілкування, що відповідає вирішенню завдань; – вивчення співрозмовника та індивідуалізацію спілкування з урахуванням індивідуально-психологічних особливостей і психічних станів; – обрання таких засобів і способів психологічного впливу, що відповідають вимогам законності й вирішуваному завданню.
-----------------------------	---

Наказом МВС України від 21.01.2016 № 50 «Про затвердження Положення про організацію службової підготовки працівників Національної поліції України» формування та розвиток комунікативної компетентності й комунікативної культури поліцейських визначено одним з основних завдань їх професійно-психологічної підготовки. Тематичний план первинної професійної підготовки поліцейських містить курс «Ефективна комунікація», метою якого є опанування навичок ефективної комунікації, вміння використовувати мовні й позамовні засоби у службовій діяльності офіцера поліції в процесі спілкування з громадянами, представниками ЗМІ та іншими представниками громади.

Психологічний аналіз спілкування доцільно проводити за його структурними компонентами (сторонами). *Структуру спілкування*, зокрема професійного, можна охарактеризувати шляхом виділення в ньому трьох взаємопов'язаних складових: перцептивної, комунікативної та інтерактивної (табл. 8).

Складові спілкування

<i>Перцептивний</i> бік спілкування	означає процес сприйняття один одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння; спілкування – як сприйняття людьми один одного
<i>Комунікативний</i> бік спілкування	полягає в обміні інформацією між суб'єктами, які спілкуються; спілкування – як обмін інформацією
<i>Інтерактивний</i> бік спілкування	полягає в обміні не лише знаннями, ідеями, але й діями; спілкування – як взаємодія

Аналіз структури професійного спілкування поліцейських 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 портрету співрозмовника;

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

3) взаємодія та вплив у процесі професійного спілкування на інших осіб з боку працівника з метою вирішення службових завдань;

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

Всі зазначені складові спілкування проявляються в умовах безпосереднього контакту між людьми. У реальному житті кожна з цих сторін не існує ізольовано від двох інших.

Звернення поліцейського до громадян має таку послідовність:

1. **Представлення**
(посада, спеціальне звання, прізвище);
2. **Підстави для звернення**
(наприклад: «Ви порушили Правила дорожнього руху»);
3. **Сутність звернення**
(наприклад: «Пред'явіть, будь ласка, ваші документи»);
4. **Продовження діалогу в разі необхідності**
(наприклад: «Просимо Вас надати пояснення щодо...»);
5. **Закінчення діалогу** (наприклад: «Дякуємо за порозуміння. Гарного дня!»).



Етика міжособистісного спілкування поліцейських з керівником, з колегами



Привітання («Здоров'я бажаю»).

Звертання («Товаришу ... (спеціальне звання)»).

Прохання («Дозвольте»).

Згода («Так точно»).

Вдячність («Висловлюю подяку»).

Вибачення («Пробачте»).

Прощання («До побачення»).

Етика міжособистісного спілкування поліцейських з громадянами

Привітання («Добрий ранок, добрий день, добрий вечір»);

Звертання («Шановний добродію! Громадянин ... (громадянку, громадяни)»);

Прохання («Дозвольте, будьте ласкаві, будь ласка, будьте люб'язні, перепрошую»);

Згода («Добре, згоден»);

Вдячність («Дякую»);

Вибачення («Прошу пробачення, вибачте, пробачте, даруйте на слові»);

Прощання («До побачення! Бувайте здорові! На все добре!»).



4. ВЕРБАЛЬНІ ТА НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ

Однією зі сторін спілкування є його комунікативна складова, яка забезпечує обмін інформацією, уявленнями, ідеями, інтересами, настроями, почуттями, установками між партнерами по спілкуванню.

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.

Передача інформації в процесі спілкування відбувається за допомогою спеціальних психологічних засобів. Загальновизнаним є виділення двох груп засобів спілкування: *вербальних* і *невербальних*. Найчастіше

зміст інформації передається за допомогою мови, мовлення, тобто набуває вербальної, або словесної, форми. А невербальні засоби спілкування виконують функції доповнення або заміщення мови, репрезентації емоційних станів і відносин партнерів по комунікативному процесу.

Оцінюючи роль засобів спілкування, А. Мейерабіан установив, що передача інформації відбувається за допомогою тільки слів на 7 %, звукових засобів (інтонація, сила звуку тощо) – на 38 %, а за рахунок невербальних засобів – на 55 %. Аналогічні дані отримав Р. Бердвіс, згідно з яким розподіл вербальних та невербальних засобів у спілкуванні складає 35 % та 65 % відповідно.

Мовлення поліцейського повинні відрізняти:



Рис. 6. Особливості професійного мовлення поліцейського

Одним з основних чинників ефективного професійного спілкування поліцейських є вміння активно слухати.

Активно слухати – значить віддавати повну увагу іншим у процесі спілкування, а це більше, ніж просто дослуховуватися до слів того, хто говорить. Це не тільки «слухання», а й «бачення» жестів, міміки, змін інтонації голосу, виразу обличчя; це вловлювання психологічного і семантичного підтексту, інтуїтивне відчуття того, що людина не може або не хоче вимовити. Слухаючи, ми віддаємо нашу увагу, зацікавленість та зусилля для того, щоб отримати інформацію, а в повсякденному житті – ще й розуміння, комфорт, задоволення. К. Рудестам визначає активне слухання як прийняття людиною відповідальності за те, що вона відчуває, чує, шляхом підтвердження, уточнення, перевірки значень і мети повідомлення, отриманого від іншого.

Уміння поліцейського слухати співрозмовника з правильною зовнішньою і внутрішньою реакцією потребує опановування та використання у професійній діяльності технік активного слухання.

Техніка «Ехо». Повторення поліцейським основних положень, висловлених громадянином. Повторенням висловлювання мають передувати вступні фрази: «Згідно з Ваших слів ...», «Ви впевнені в тому, що...».

Громадянин: *Я хотів би повідомити про бійку.*

Поліцейський: *Бійку?*

Громадянин: *Так, на вулиці N. б'ються два чоловіки.*

Поліцейський: *На вулиці N.?*

Техніка «Повторення фрази». Техніка полягає у дослівному повторенні фраз, висловлених громадянином, плюс запитання.

Громадянин: *Ви порушуєте мої права, коли просите мене вийти з машини.*

Поліцейський: *Вам здається, що я порушує Ваші права, чому Ви так думаете?*

Техніка парафраз. Прийом полягає у поверненні сенсу висловлювання за допомогою інших слів.

Громадянин: *Я не хочу повідомляти Вам подробиці злочину через негативний досвід спілкування з поліцією.*

Поліцейський: *Я правильно зрозумів, що Ви мали негативний досвід? І тепер у будь-якому випадку відмовитесь спілкуватись з працівником поліції?*

Техніка «Резюме». Техніка полягає у відтворенні суті висловлювань громадянина у стислому й узагальненому вигляді. При цьому можна використовувати такі вступні фрази, як:

«Отже, Ви вважаєте...»,

«На Вашу думку ...».

Громадянин: *Спілкування з поліцейським мене обурило, оскільки це його робота допомагати іншим, а не пити каву і відмовляти в допомозі.*

Поліцейський: *Я правильно зрозумів, що Ви обурені поведінкою поліцейського?*

Техніка «Уточнення». Ви просите уточнити окремі положення висловлювань. Наприклад, поліцейський говорить громадянину: *«Це дуже цікаво. Могли б Ви уточнити».* (Дуже важливо: на запитання *«Чи не могли б Ви уточнити».* Чекайте відповіді *«Ні, не міг би».*)

Громадянин: Давно вже треба поліції перестати цяцькатись з водіями! Кожне правило у ПДР нам не з неба впало і не наснилось, а вистраждане заглибили людьми у ДТП! Вчити водіїв треба тільки гривнею!

Поліцейський: Який штраф, на Вашу думку, варто призначити у цьому випадку?

Техніка «Ага-техніки». Вербальні сигнали того, що ви знаходитеся у контактi, все ще слухаєте громадянина. Звучить як слова «ага», «так», «угу», які звучать кожні 7–10 секунд мовлення громадянина. Допомогає утримувати контакт, підтверджує, що Ви слухаєте людину.

Громадянин: Я хочу повідомити Вам про випадок, що стався зі мною.

Поліцейський: Так.

Громадянин: Нещодавно я їхав по вулиці N.

Поліцейський: Так.

Що стосується конкретних **прийомів активного слухання**, то можна виділити такі:

- дивитися співрозмовнику в очі;
- слухати його «всім тілом»;
- 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 зміст слів, але й почуття співрозмовника;
- відповідати;



- уникати різких, категоричних суджень;
- ставити запитання;
- ставити запитання по суті;
- не ставити водночас занадто багато запитань;
- робити паузу перед відповіддю.

Сукупність **невербальних засобів спілкування** покликана виконувати такі загальні функції: доповнення мовлення; заміщення мовлення; репрезентацію емоційних станів партнерів по комунікативному процесу.

Більш *детальні* 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, які спілкуються;
- є індикатором актуальних психічних станів особистості;
- є показником статусно-рольових відносин.

Таблиця 9

Невербальні засоби спілкування

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

Спілкування поліцейських із громадянами повинно відбуватися в межах соціальної відстані. Порушення оптимальної дистанції спілкування, як правило, сприймається негативно й розглядається як засіб

маніпуляції. Але якщо «підготувати підґрунтя» й наблизитися до людини на один рівень (наприклад, із соціальної відстані на персональну), це може посилити довіру людини, оскільки свідчить про прихильність правоохоронця. Приближення на два рівні є недопустимим. Ці норми визначені чотирма **зонами спілкування**:

інтимна (15–46 см) – спілкування з близькими, батьками, родичами. Для такого спілкування характерні довірливість, тихий голос, тактильний контакт, дотик;

особиста (46–125 см) – відстань спілкування з друзями та однодумцями. Передбачає тільки візуально-зоровий контакт між партнерами, які підтримують розмову;

соціальна (1,2–2,5 м) – відстань на переговорах із приятелями та колегами по роботі;

публічна (більше 2,5 м) – ділові переговори, візити до вищих чиновників.

Загальні психологічні поради для поліцейських:

- слід дотримуватись міри у дистанціюванні (не треба надмірно віддалятися і надто наближатися до партнера);
- дистанція між партнерами повинна відповідати ситуації;
- не варто починати спілкування з відстані більш ніж 4 м. Найбільш прийнятними на такій дистанції може бути посмішка чи кивок головою на знак привітання;
- перші фрази краще говорити на відстані соціальної зони;
- відстань треба долати поступово, а не перескакувати через одну чи дві зони. У такому разі легше досягти згоди, виважено розв'язати проблему;
- не можна порушувати визначену зону, особливо інтимну, в ділових стосунках це є неприйнятним.

Кожному поліцейському **важливо знати**, що:

- Найбільш красномовними є жести, що не усвідомлюються людиною.
- При розмові на неприємну тему, чуючи неприємне запитання, людина буде відхилятися / робити крок назад. І навпаки.
- Будь-які жести сприймаються в комплексі. Людина може перехрещувати руки через низьку температуру. Ваші здогадки потрібно перевіряти.
- Жестикуляція може бути зумовлена культурними особливостями людини (звичка, традиції).



Створення довірливих відносин із громадянами

У своїй роботі поліцейський повинен реалізовувати концепцію партнерства суспільства та правоохоронних органів. Для цього він повинен створювати із громадянами довірливі відносини. Поліцейський повинен вступати в контакт та постійно поглиблювати його до рівня, необхідного для виконання службових обов'язків. Створення довірливих відносин при спілкуванні відбувається за допомогою невербальної демонстрації та вербальних технік.

Невербальна демонстрація:

- щира та відкрита позиція при спілкуванні;
- відкрита жестикуляція, демонстрація відкритих рук;

- відсутність невербальних бар'єрів між громадянином та поліцейським;
- упевнена поведінка, тон розмови;
- демонстрація паритету в комунікації;
- повага до комунікативних зон громадянина;
- посмішка.

Вербальні техніки:

- уважне вислуховування без переривань;
- жива зацікавленість у розумінні цілей та способу життя громадянина;
- демонстрація уваги до слів та почуттів громадянина;
- використання технік емоційної підтримки, коли це доречно;
- використання технік резюмування, парафразу та інших технік активного слухання;
- чіткі та зрозумілі інструкції, прохання та запитання при спілкуванні.

5. ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ПАРТНЕРСТВА ПОЛІЦІЇ ТА ЗАСОБІВ МАСОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ

- Представники засобів масової інформації є помічниками поліції. Журналісти визначають рівень потреб та очікувань громадян щодо якості роботи поліції.
- Поліція й журналісти є партнерами, відтак вони несуть однакову відповідальність за рівень безпеки та стан боротьби зі злочинністю.
- Основою роботи поліції має бути профілактика злочинності, відновлення справедливості щодо потерпілого, недопущення втягнення громадян у злочинну діяльність.
- Ефективність діяльності поліції висвітлюють журналісти, передусім спираючись на думку населення, а вже потім – владу та вище керівництво.

- Доступність поліцейських структур для засобів масової інформації забезпечить прозорість їхньої діяльності та сприятиме довірі громадян.
- Поліцейські та журналісти – чуйні до потреб, проблем і вимог місцевого населення, тому пріоритетом в їх діяльності є запобігання злочинності, попереджувальний підхід до розв’язання проблем.
- Активна участь представників ЗМІ, державних структур у розв’язанні проблем на основі рівності (в мірі, дозволеній національним законодавством та тактичними й оперативними потребами).

Важливо розуміти, що право на доступ до інформації є конституційним правом людини, яке передбачене і гарантоване такими ключовими нормативно-правовими актами:

1. Конституцією України (стаття 34).
2. Законом України «Про звернення громадян».
3. Законом України «Про інформацію».
4. Законом України «Про доступ до публічної інформації».



Згідно зі статтею 34 Конституції України, кожному гарантується право на свободу думки і слова, на вільне вираження своїх поглядів і переконань.

Здійснення права громадян, а отже і ЗМІ, може бути обмежене законом:

- в інтересах національної безпеки, територіальної цілісності або громадського порядку;
- з метою запобігання заворушенням чи злочинам;
- для охорони здоров'я населення;
- для захисту репутації або прав інших людей;

- для запобігання розголошенню інформації, одержаної конфіденційно;
- для підтримання авторитету й неупередженості правосуддя.

Як правило, у нас інформація одразу асоціюється із засобами масової інформації та їхніми працівниками – журналістами.

У статті 1 закону України «Про державну підтримку засобів масової інформації та соціальний захист журналістів» зазначено, що **«журналіст»** – це творчий працівник, який професійно збирає, одержує, створює і займається підготовкою інформації для засобів масової інформації, виконує редакційно-посадові службові обов'язки в засобі масової інформації (в штаті або на позаштатних засадах) відповідно до професійних назв посад (роботи) журналіста, які зазначаються в Державному класифікаторі професій України.



Особливості професійної діяльності журналістів, на які слід звернути увагу поліцейським при спілкуванні:

По-перше, людина може працювати як у штаті, так і на позаштатних засадах (на підставі цивільно-правових договорів).

По-друге, бажано, аби назви посад збігалися з тими, що містяться в державному класифікаторі професій.

По-третє, у визначенні журналіста немає прив'язки наявності статусу до наявності редакційного посвідчення.



Головне для професійної діяльності журналістів – це виконувати роботу зі збору, обробки і створення інформації для засобів масової інформації. Зазначений підхід, що статус журналіста залежить не від формальних ознак або наявності певних документів, а від роду діяльності людини, повністю узгоджується із баченням Ради Європи того, хто вважається журналістом.

Співпрацю поліції та ЗМІ позначають різними термінами, зокрема:

- **«взаємодія»** – це взаємовигідне співробітництво;
- **«використання ЗМІ»** – це отримання допомоги від ЗМІ без елементарної взаємовіддачі;
- **«участь»** – взагалі не конкретизує форми співробітництва.

Тому для визначення взаємин ЗМІ та правоохоронних органів найбільш доцільно вживати термін **«взаємодія»**, адже він характеризує спільну діяльність, що полягає у взаємозацікавленості в її результатах. Але **для суб'єкта цих відносин – правоохоронних органів – визначальним є інший термін, а саме «використання можливостей ЗМІ».**

Під поняттям взаємодії правоохоронних органів зі ЗМІ розуміють постійні взаємозв'язки, що об'єктивно існують між ними, обумовлені загальними цілями, які досягаються в процесі взаємовпливу та взаємного використання можливостей одне одного для досягнення як загальних, так і власних цілей. Така взаємодія розглядається як потенційна можливість самовдосконалення й саморозвитку правоохоронної системи. Вона дозволяє:

- заощаджувати сили та засоби при організації роботи з розкриття й розслідування злочинів;
- забезпечувати широту й оперативність інформаційного впливу на населення;
- здійснювати пошук злочинців на практично необмеженій території;
- створювати сприятливі умови для діяльності правоохоронних органів тощо.

Важливість взаємодії поліції зі ЗМІ визначається не тільки тим, що вони одержують можливість більш ефективного вирішення своїх завдань, а й уникають необ'єктивного та хибного висвітлення журналістами тих чи інших питань і подій, що, безумовно, впливає на **формування позитивного або негативного іміджу поліції.**

До **основних напрямів взаємодії** правоохоронних органів зі ЗМІ відносять:

- формування суспільної думки щодо питань боротьби зі злочинністю;
- поглиблення правової поінформованості населення;
- інформування про діяльність правоохоронних органів;
- забезпечення розкриття та розслідування злочинів;
- профілактику правопорушень.



Під час взаємодії поліцейських зі ЗМІ треба враховувати:

- можливість появи негативних наслідків;
- особливості діяльності;
- специфіку завдань, які вирішують різні правоохоронні органи.

Якщо йдеться про **спілкування зі ЗМІ**, то доцільно, щоб загальне інформування преси (навіть за фактом конкретного злочину), як правило, робили **представники підрозділів зі зв'язків із громадськістю**, оскільки вони мають більше досвіду такого спілкування, більш поінформовані щодо «гла», на якому подається інформація про конкретний факт. Але якщо потрібно одержати конкретну допомогу на основі поданої інформації, то принаймні готувати її належить тому, хто займатиметься розкриттям та розслідуванням злочину, тому що він, як правило, краще за всіх уявляє, від кого та яка саме допомога потрібна і як зробити, щоб одержати потрібний результат.

Відповідно до зазначеного має ризикнутися і відповідь працівника на запитання преси. **Тобто «Жодних коментарів!» – не завжди доцільна відповідь, точніше, недоцільна взагалі**, оскільки формує враження закритості системи, а у випадку з резонансними справами – ще й корумпованості.

Щодо особливостей спілкування поліцейських зі ЗМІ та громадянами, то особливих хитрощів тут немає, і все цілком укладається в розуміння звичайного ділового етикету й офіційного стилю спілкування, котрі регламентуються нормативною базою, якою керуються працівники Національної поліції України.

ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ щодо культури спілкування працівників поліції з громадянами

Поліцейський повинен:

- бути привітним і усміхненим (враховуючи, звісно, обставини, за яких відбувається спілкування), а також користуватися відкритими позами і жестами;
- не використовувати категоричну, ненормативну та жаргонну лексику;
- виконуючи службові обов'язки проявляти чуйність до оточуючих, що цілком відображає такий вид превентивних заходів, як поліцейське піклування;

- при зверненні громадян завжди уважно вислухати та надати вичерпну, зрозумілу відповідь. Якщо відповідь виявиться незрозумілою, не дратуватися і, не підвищуючи голосу, повторити її, роз'яснити сенс сказаного. Якщо не зможе відповісти на поставлене запитання, то пояснити, куди можна звернутися для вирішення питання;
- поважати людей, мати гарні манери, допомагати людям;
- при потребі – переводити через дорогу літню людину, людину з вадами зору; зупинити рух автотранспорту, щоб дати можливість малюкам із дитячого садка перейти вулицю;
- не приймати рішення, керуючись упередженнями та стереотипами. Наприклад, людина, яка впала чи лежить на вулиці, не обов'язково є п'яницею або безхатьком; можливо, вона хвора і потребує невідкладної допомоги. Вміти надати першу медичну допомогу постраждалому – обов'язок працівника поліції;
- у випадку, якщо буде необхідність зробити громадянину зауваження, необхідно це зробити якомога коректно, а саме підійти до громадянина, назвати своє звання та прізвище, віддати військове вітання і в коректній формі, не вступаючи в суперечку, роз'яснити, в чому полягає порушення і яку відповідальність за нього встановлено;



- у випадку необхідності, залежно від конкретної ситуації, запропонувати громадянину пред'явити паспорт, посвідчення водія або інші документи;
- перевіряючи документи, пам'ятати, що будь-який громадянин, якого зупиняє працівник поліції за те чи інше порушення, відчуває, як правило, своєрідне почуття, що здатне корінним чином міняти його поведінку. Ввічлива людина може раптом стати грубою, привітлива – агресивною, врівноважена – нетерплячою, спокійна – дратівливою і, нарешті, сором'язлива – рішучою. Для того щоб уникнути неприємних інцидентів, працівник поліції має завжди залишатися спокійним, ввічливим, уважним, готовим до рішучих дій;
- не підвищувати голосу, якщо той, кого перевіряють, веде себе грубо. Необхідно довести до його відома, що за ображення службової особи він може бути притягнутий до відповідальності. Уважно вислухати пояснення громадянина і, якщо в його діях присутні пом'якшувальні винуватості, обов'язково врахувати їх, приймаючи рішення. Різкість та іронія в розмові з людиною, яку перевіряють, неприпустимі;
- бути стриманими із громадянином, котрий знаходиться в нетверезому стані, навіть якщо він веде себе неправильно. На початку голосно, щоб чули оточуючі, вимагати від такого громадянина зупинити порушення порядку. Якщо це не допоможе, роз'яснити, яку відповідальність тягне за собою його поведінка, і після цього вживати рішучих заходів щодо запобігання порушенню громадського порядку;
- ніколи не відповідати грубістю, особливо під час затримання злочинців і осіб, підозрюваних у скоєнні злочину. Використовуючи найменшу помилку у поведінці працівника поліції, ті намагаються підбурювати до групових хуліганських дій. Слідкувати за тим, щоб своєю поведінкою не спровокувати небажане розгортання подій;

- завжди вчиняти правомірні дії, зрозумілі для оточуючих і обов'язково виражені в тактовній формі;
- під час бесіди бути уважним. Не перебивати свого співрозмовника і не змушувати його повторювати одне й те саме кілька разів. На поставлене запитання давати коротку вичерпну відповідь. В якому б напрямку не розвивалася бесіда, не втрачати самоконтролю, бути стриманим, ввічливим;
- вставати, якщо встав співрозмовник. Проявляти інтерес до всього, про що з поліцейським говорять, і не поглядати на годинник, висловлюючи бажання швидше закінчити зустріч;
- прощаючись, подякувати за те, що громадянин приділив увагу.

ПРАКТИЧНА РОБОТА

Виконайте наведені тестові завдання та проаналізуйте отримані результати з точки зору відповідності Ваших психологічних характеристик вимогам до забезпечення професійного спілкування поліцейських.

Завдання 1. Оцінка рівня товарищескості В. Ф. Ряховського¹

Тест містить можливість визначити рівень комунікабельності людини. Відповідати на запитання слід використовуючи три варіанти відповідей - «так», «іноді», «ні».

Інструкція: *«Вашій увазі пропонується кілька простих запитань. Відповідайте швидко, однозначно: «так», «іноді», «ні».*

№	Твердження	Бали
1.	На Вас чекає ординарна або ділова зустріч. Чи вибиває Вас з колії її очікування?	
2.	Чи викликає у Вас сум'яття і невдоволення доручення виступити з доповіддю, повідомленням, інформацією на будь-якій нараді, зборах або подібному заході?	
3.	Чи не відкладаєте Ви візит до лікаря до останнього моменту?	
4.	Вам пропонують виїхати у відрядження в місто, де Ви ніколи не бували. Прикладете Ви максимум зусиль, щоб уникнути цього відрядження?	
5.	Чи любите Ви ділитися своїми переживаннями з ким би то не було?	
6.	Чи дратуєтеся Ви, якщо незнайома людина на вулиці звернеться до Вас із проханням (показати дорогу, назвати час, відповісти на якесь запитання)?	

¹ Рогов Е. И. Психология общения. М.: Владос, 2005. С. 17–19.

№	Твердження	Бали
7.	Чи вірите Ви, що існує проблема «батьків і дітей» і що людям різних поколінь важко розуміти один одного?	
8.	Посоромились би Ви нагадати знайомому, що Він забув вам повернути гроші, які зайняв кілька місяців тому?	
9.	В ресторані або в їдальні Вам подали явно недоброякісну страву. Чи промовчите Ви, лише розлючено відсунувши тарілку?	
10.	Опинившись один на один з незнайомою людиною, Ви не вступите з ним у бесіду і будете перейматися, якщо першим заговорить він. Чи так це?	
11.	Вас приводить у жах будь-яка довга черга, де б вона не була (у магазині, бібліотеці, касі, кінотеатрі). Чи надасте Ви перевагу відмові від свого наміру або встанете в кінець черги і будете нудитися в очікуванні?	
12.	Чи боїтеся Ви брати участь у будь-якій комісії з розгляду конфліктних ситуацій?	
13.	У Вас є власні суто індивідуальні критерії оцінки творів літератури, мистецтва, культури і жодних чужих думок на цей рахунок Ви не приймаєте. Чи це так?	
14.	Почувши де-небудь у кулуарах висловлювання явно помилкової точки зору з добре відомого Вам питання, чи вирішите Ви промовчати і не вступати в розмову?	
15.	Чи викликає у Вас досаду чиесь прохання допомогти розібратися в тому чи іншому службовому питанні?	
16.	Найбільш охоче Ви викладаєте свою точку зору (думку, оцінку) в письмовій формі, ніж в усній?	
17.	Разом	

Оцінка відповідей:

- «Так» – 2 бали,
«іноді» – 1 бал,
«ні» – 0 балів.

Отримані бали підсумовуються, і за класифікатором визначається, до якої категорії відносяться.

30–32 бали. Ви явно некомунікабельні, і це ваша біда, оскільки найбільше страждаєте від цього Ви самі. Але і близьким Вам людям нелегко. На Вас важко покластися у справі, яка вимагає групових зусиль. Намагайтеся бути більш комунікабельними, контролюйте себе.

25–29 балів. Ви замкнуті, неговіркі, віддаєте перевагу самотності, тому у Вас мало друзів. Нова робота і необхідність нових контактів якщо не ввергають Вас у паніку, то надовго виводять із рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і буваєте незадоволені собою. Але не обмежуйтеся тільки таким невдоволенням – у Ваших силах змінити ці особливості характеру. Хіба не буває, що при будь-якій сильній захопленості Ви набуваєте раптом повну комунікабельність? Варто тільки здригнутися.

19–24 бали. Ви певною мірою товариські і в незнайомій обстановці відчуваєте себе цілком упевнено. Нові проблеми Вас не лякають. І все ж, із новими людьми зближуєтеся з оглядкою, у суперечках і диспутах берете участь неохоче. У Ваших висловлюваннях часом занадто багато сарказму, без всякої на те підстави. Ці недоліки можна виправити.

14–18 балів. У вас нормальна комунікабельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, досить терплячі в спілкуванні, відстоюєте свою точку зору без запальності. Без неприємних переживань йдете на зустріч із новими людьми. В той же час не любите гучних компаній; екстравагантні витівки і багатослівність викликають у Вас роздратування.

9–13 балів. Ви досить товариські (часом, може, навіть надміру). Цікаві, говіркі, любите висловлюватися з різних питань, що, буває, викликає роздратування оточуючих. Охоче знайомитеся з новими людьми. Любите бувати в центрі уваги, нікому не відмовляєте в

проханнях, хоча не завжди можете їх виконати. Буваєте розлюченими, але швидко відходите. Чого Вам бракує, так це посидючості, терпіння й відваги у випадку зіткнення з серйозними проблемами. При бажанні, однак, Ви можете себе змусити не відступати.

4–8 балів. Ви, мабуть, «свій хлопець». Товарииськість б'є з вас ключем. Ви завжди в курсі всіх справ. Ви любите брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у Вас мігрень або навіть нудьгу. Охоче берете слово з будь-якого питання, навіть якщо маєте про нього поверхове уявлення. Усюди почуваете себе «в своїй тарілці». Беретеся за будь-яку справу, хоча не завжди можете успішно довести її до кінця. З цієї самої причини керівники й колеги ставляться до Вас із деяким побоюванням і сумнівами. Задумайтеся над цими фактами.

3 бали і менше. Ваша комунікабельність носить болісний характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтеся у справи, які не мають до Вас ніякого стосунку. Беретеся судити про проблеми, в яких зовсім не компетентні. Свідомо чи несвідомо Ви часто буваєте причиною різного роду конфліктів у Вашому оточенні. Запальні, образливі, нерідко буваєте необ'єктивним. Серйозна робота – не для Вас. Людям – і на роботі, і вдома, і взагалі всюди – важко з вами. Так, Вам треба попрацювати над собою та своїм характером! Перш за все, виховуйте в собі терплячість і стриманість, шанобливо ставтеся до людей, нарешті, подумайте про своє здоров'я – такий стиль життя не проходить безслідно.

Завдання 2. Визначте, що Вам ближче – керувати чи підкорюватися²

Інструкція: «Оберіть один із запропонованих варіантів відповіді».

1. Дружба для Вас:
 - а. співробітництво
 - б. підтримка
 - в. альтруїзм

2. Цей художник (артист) повинен перш за все володіти:
 - а. талантом
 - б. рішучістю
 - в. підготовкою

3. На вечірці Ви частіше відчуваєте себе:
 - а. «орлом»
 - б. «куркою»
 - в. «курчам»

4. Якби Ви були геометричною фігурою, то були б:
 - а. циліндром
 - б. сферою
 - в. кубом

5. Коли Вам подобається жінка (чоловік), Ви:
 - а. робите перший крок
 - б. чекаєте, поки вона (він) зробить перший крок
 - в. робите дрібні кроки

6. Ви стикаєтеся з несподіванкою (не тільки сидячи за кермом):
 - а. гальмуєте
 - б. додаєте швидкість
 - в. губитеся

² Рогов Е. И. Психология общения. М.: Владос, 2005. С. 70–72.

7. Якщо Вам доводиться говорити на публіці, Ви відчуваєте, що:

- а. вас слухають
- б. критикують
- в. ви соромитесь

8. В експедицію краще брати товаришів:

- а. міцних
- б. розумних
- в. досвідчених

9. Скажімо правду. Попелюшка була:

- а. нещасна дівчинка
- б. хитрюга-кар'єристка
- в. буркотунка

10. Як би Ви визначили своє життя:

- а. партія в шахи
- б. боксерський поєдинок
- в. гра в покер

Тепер підрахуйте бали згідно з таблицею

Запитання	а	б	в
1	3	2	1
2	3	2	1
3	3	2	1
4	1	3	2
5	3	2	1
6	3	2	1
7	3	2	1
8	3	2	1
9	1	3	2
10	2	1	3

Якщо Ви в сумі набрали **не більше 16 балів**, то в суспільстві ви – простий рядовий. Ви занадто поважаєте інших і ототожнюєте себе зі слабостями ближніх, а тому не здатні командувати й успішно конкурувати, адже для

цього необхідно вміти сприймати й «перетравлювати» чужі труднощі. Можливо, за Вашою відмовою від влади ховається страх або обмануті надії? Тоді перш ніж робити будь-які висновки, проаналізуйте, скільки разів Ваші спроби керувати терпіли невдачу. Якщо ж відвертість вимагає визнати, що Ви і без лідерства відчуваєте себе прекрасно, то залишайтеся трохи осторонь від подій. По суті це не так вже й погано – так спокійніше.

Якщо ви набрали від **17 до 23 балів**, то ви – молодший офіцер. Це досить незручне становище: між молотом і ковадлом. Ви і на роботі насилу приймаєте рішення, чи не так? Ви – трошки керівник, а трошки – військо... Вам важко домагатися визнання, Ваші аргументи занадто раціональні й засновані лише на власному досвіді.

Якщо ви набрали **більше 24 балів**, Ви – генерал. З дитячих років Ви завжди в числі перших пропонували свої послуги, коли йшлося про громадські справи, чи не так? З віком Ваш вплив на інших людей міцнів і особливо проявлявся в скрутні хвилини. Якщо Ви честолюбні й не боїтеся роботи, цей дар може підняти Вас дуже високо. Якщо ж ні – задовольняйтеся тим, що Вас вважають прекрасним другом (або подругою), порадником і Ви завжди знаходитеся в центрі уваги.

ДЛЯ НОТАТОК

Виробничо-практичне видання

**Пам'ятка працівника
Національної поліції України**
Інформаційно-довідкові матеріали
з питань професійного спілкування
поліцейських

Укладачі:

КЛИМЕНКО Ігор Володимирович
ШВЕЦЬ Дмитро Володимирович
ЄВДОКИМОВА Олена Олександрівна
ПОСОХОВА Яна Сергіївна

Редагування, комп'ютерне верстання *П. О. Білоуса*

Формат 60×84/16. Ум. друк. арк. 3,03. Обл.-вид. арк. 1,72.
Тираж 300 пр. Зам. № 2017-25.

Видавець і виготовлювач –
Харківський національний університет внутрішніх справ,
просп. Льва Ландау, 27, м. Харків, 61080.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи
ДК № 3087 від 22.01.2008.