

Тема 2. Професійне спілкування та комунікація в правоохоронній діяльності

Поняття, структура та функції спілкування. Особливості професійного спілкування правоохоронців. Комунікативні бар'єри, вербальна та невербальна поведінка, активне слухання, емпатія. Психологія переговорної діяльності та специфіка взаємодії з різними верствами населення.

НАЦІОНАЛЬНА ПОЛІЦІЯ УКРАЇНИ



Теоретичні засади комунікативної компетентності поліцейського

Нормативна основа

Наказ МВС України від 21.01.2016 р. № 50 визначає опанування навичками ефективної комунікації як одне з основних завдань професійно-психологічної підготовки поліцейських.

Законодавчі принципи

Закон України «Про Національну поліцію» закріплює принципи **«Відкритість та прозорість»** (ст. 9) та **«Взаємодія з населенням на засадах партнерства»** (ст. 11). Рівень довіри населення — основний критерій оцінки ефективності поліції.

Засвоєння алгоритму психологічного супроводу поліцейської комунікативної взаємодії дозволяє долучити працівників до сучасних європейських цінностей щодо партнерських стосунків з населенням.

Поняття та сутність спілкування

Спілкування

Процес встановлення і підтримання цілеспрямованого, прямого чи опосередкованого контакту між людьми.

Професійне спілкування

Специфічна форма контактів і взаємодії людей, котрі презентують не лише самих себе, а й свої організації.

Спілкування поліцейського

Взаємодія, в основу якої покладено знання про спілкування та урахування умов їх застосування з метою впливу на правосвідомість і поведінку інших осіб.

Кінцева мета професійної комунікації — **ефективна співпраця**, що базується на взаємодовірі, повазі, відкритості, запобіганні обману. Спілкування з моральною основою є ефективнішим і прогресивнішим.



Особливості та функції професійного спілкування

Ключові особливості

- Наявність офіційного статусу об'єктів спілкування
- Попереднє узгодження мети та прогнозування наслідків
- Конструктивний характер взаємовідносин
- Важливість кожного партнера як особистості
- Спрямованість на безпосередню діяльність

Чотири функції спілкування

Перцептивна

Пізнання людьми один одного

Інформаційно-комунікативна

Передача та обмін інформацією

Регулятивно-комунікативна

Узгоджена діяльність партнерів

Емоційно-комунікативна

Прояв емоцій і почуттів

Вербальна та невербальна комунікація

Вербальна комунікація здійснюється за допомогою усної і писемної мови. Успіх залежить від п'яти елементів (за Г. Ласуелом): **комунікатор → текст → канал → адресат → результат.**

7%

Слова

Тлумачення словесного змісту повідомлення

38%

Парамова

Тональність, темп, паузи, інтонація — невербальні звукові сигнали

55%

Мова тіла

Вираз обличчя, постава, жести, погляд

Невербальні засоби домінують у передачі повідомлення. Жести, що суперечать словам, можуть свідчити про спробу ввести в оману.



Просторові зони та рівні спілкування

Чотири просторові зони

Інтимна (15–46 см)

Спілкування з близькими людьми

Особиста (46–125 см)

Друзі та однодумці

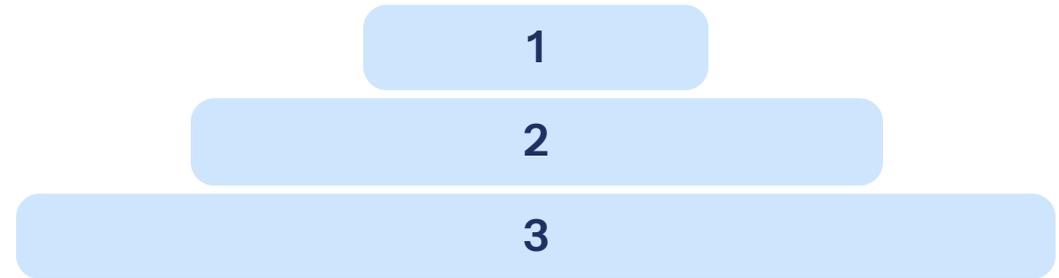
Соціальна (1,2–2,5 м)

Колеги та приятелі

Публічна (понад 2,5 м)

Ділові переговори, офіційні візити

Рівні спілкування



1 Співробітництво

«Людина людині — друг»: гуманістичні установки, висока культура

2 Конкуренція

Суперництво, що може сприяти певному руху вперед

3 Маніпулювання

Від грубого шантажу до прихованого впливу

Ефекти соціального сприйняття



Ефект ореола

Загальне враження про людину впливає на оцінку її якостей. Позитивне враження — позитивні якості переоцінюються, негативні не помічаються, і навпаки.



Ефект послідовності

При суперечливій інформації найвагомішими є відомості, отримані першими. Щодо знайомої людини — навпаки, важливіша остання інформація.



Ефект стереотипізації

Оцінка людини на підставі поширення на неї якостей певної соціальної групи. Поліцейським важливо уникати установок: «злочинець», «порушник» тощо.

- При підготовці до розпізнавання слідчому слід використовувати нейтральні формулювання: «Серед пред'явлених осіб Ви можете впізнати людину, яка відняла у Вас гаманець» — замість «Впізнайте злочинця».



Алгоритм спілкування з різними категоріями громадян

Поліцейський виконує службові обов'язки в тісній співпраці з населенням на засадах партнерства. За будь-яких обставин він зобов'язаний бути тактовним, доброзичливим, надавати можливість особі висловити власну думку та проявляти повагу до потерпілих.

01

Представлення

Назвати звання, прізвище, мету звернення

02

Встановлення контакту

Доброзичливий тон, виявлення поваги до особи

03

Активне слухання

Надати можливість висловитись, уважно вислухати

04

Вирішення ситуації

Чіткі дії в межах закону, роз'яснення наслідків



Спілкування з дітьми та підлітками



Дошкільний вік

- Вести бесіду на рівні очей, сісти поруч
- Представлятися іменем, а не званням
- Говорити зрозумілою дитині мовою
- Говорити на цікаві дитині теми для заспокоєння



Підлітки (10–14 років)

- Спілкуватись як з дорослим, на рівних
- Намагатись розділити групу
- Будувати діалог через лідера або найменш стійкого
- Пояснювати дії та висвітлювати наслідки



Юнацький вік (15–18 років)

- Спілкуватись на морально-вольові якості
- Визнавати автономію, уникати конфліктів
- Контролювати власні емоції
- Підтримувати доброзичливий, товариський стиль

Спілкування з дітьми, постраждалими внаслідок воєнних дій

1 Залишайтеся стабільним і врівноваженим

Стан дорослого важливіший за слова. Страх втрати контролю — найбільший для дитини після страху втрати близької людини.

2 Називайте речі своїми іменами

Не можна говорити про загиблих «заснули» чи «пішли». Завжди завершувати розмову про смерть словами: *«Ти тут у безпеці! Ми знаємо, що робити, щоб подбати про тебе».*

3 Допоможіть знайти стабільного дорослого

У разі втрати близької людини — знайти родича або знайомого, на якого дитина може опертися. За важкого психологічного стану — порадити звернутися до психолога.



Спілкування з потерпілими, правопорушниками та іншими особами

З потерпілим / свідком

- Представлення, вияв співчуття
- «Чим я можу Вам допомогти?»
- Тактовне опитування
- Переконавання, що буде зроблено все можливе

З правопорушником

- Толерантність, урівноваженість
- Дії лише в межах закону
- Не обіцяти того, чого не можна виконати
- Прагнути, щоб порушник усвідомив неправомірність дій

З людиною у інвалідному візку

- Не котити візок без дозволу
- Спілкуватись на одному рівні обличчям
- Звертатись до людини, а не до супровідника

З людиною з вадами слуху

- Дивитись безпосередньо на співрозмовника
- Повільно та чітко промовляти слова
- Мати папір і ручку для переписки
- Не затемнювати обличчя і уста

Спілкування в особливих ситуаціях

З іноземцем

- Уповільнити темп мовлення, виразно промовляти слова
- Скористатись онлайн-перекладачем або знайти перекладача
- Вживати слова, спільні для різних мов: *police, help, documents*

З жертвою насилля

- Не розпитувати про подробиці, не звинувачувати
- Домагатись: «Це не моя провина, винен насильник»
- Надати першу медичну допомогу за потреби

З особою у стані зміненої свідомості

- «Ви мене чуєте?» — встановити здатність до розмови
- Визначити потребу в медичній допомозі
- Встановити особу та зв'язатись з рідними

З громадянами, що повернулись із зони бойових дій

- Ставитись обережно, з розумінням та повагою
- Уникати різких рухів, гучного тону, авторитарного стилю
- На провокативне «Чому Ви тут, а не на фронті?»: «Кожен виконує свої накази»



Спілкування під час масових заходів та з особами зі спеціальним статусом

Масові заходи

- Говорити гучно, чітко, впевнено; не вступати в дискусії
- Акцент на спілкуванні з лідерами угруповання
- Стояти обличчям або в півоберта, тримати всіх у полі зору
- Виводити вразливих громадян (дітей, людей похилого віку) з натовпу
- Виявляти провокаторів та фіксувати їхню зовнішність

Особи зі спеціальним статусом (депутати, дипломати)

- Повідомити керівника про інцидент
- Перевірити документи для підтвердження статусу
- Пояснити, що погрози можуть бути кваліфіковані як корупція
- Відмовитись брати слухавку від сторонніх осіб

Поліція діалогу (скандинавська модель)

Новий підрозділ превентивної комунікації НПУ: моніторинг масових заходів, оцінка ризиків, встановлення контакту з організаторами та учасниками. Принцип — **мінімізація демонстрації сили.**

Загальні поради щодо культури спілкування поліцейського з громадянами



Чесність і привітність

Мінімізуйте категоричну лексику. Умійте вислухати та надати вичерпну відповідь. Не дратуйтеся, якщо відповідь незрозуміла — повторіть спокійно.



Чуйність та допомога

Допомагайте дітям, людям похилого віку, особам з вадами — навіть без прохання. Проявляйте «поліцейське піклування» на практиці.



Фахова майстерність

Під час затримання не виявляйте агресивності. Назвіть звання і прізвище, роз'ясніть порушення. Не відповідайте грубістю — це може спровокувати небажані події.



Самоконтроль

Залишайтеся спокійним, ввічливим, уважним. Умійте визнати свою неправоту. Будьте стриманими з особами в нетверезому стані.

Висновки: комунікативна компетентність як основа професіоналізму

Від уміння поліцейського спілкуватися з громадянами, встановлювати психологічний контакт залежить виконання поставлених завдань та ефективність службової діяльності.

Довіра населення

Основний критерій оцінки ефективності поліції (ст. 11 Закону)

Комунікативні навички

Найважливіший елемент у структурі професійної майстерності поліцейського

Партнерство з громадою

Ввічливість, коректність, доброзичливість і знання закону — основа взаємодії

Професійна культура поліцейських покликана утверджувати загальнолюдські цінності, відображати норми службової поведінки та сприяти доцільному вибору правил взаємовідносин з усіма верствами населення.

