

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
Одеський державний університет внутрішніх справ

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ В ПРАВООХОРОННІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Навчально-методичний посібник



Одеса
2022

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
Одеський державний університет внутрішніх справ

**КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ В
ПРАВООХОРОННІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

Навчально-методичний посібник

Одеса
2022

УДК 159.9.316.77
ББК 88.53

*Рекомендовано до друку Науково-методичною радою
Одеського державного університету внутрішніх справ
(протокол від ???).*

Авторський колектив:

*розділ 1 – Л. М. Прудка; розділ 2 – Т. В. Матієнко, В. В. Горошко; розділ
3 – О. М. Пасько, В. В. Горошко; розділ 4 – Л. М. Прудка, В. В. Горошко; розділ
5 – Т. В. Матієнко; розділ 6 – О. М. Пасько.*

Рецензенти:

Комунікативна компетентність в правоохоронній діяльності:
навчально-методичний посібник / Т. В. Матієнко, О. М. Пасько, Л. М. Прудка,
В. В. Горошко. Одеса 2022. 174 с.

Навчально-методичний посібник укладено з урахуванням програми навчальної дисципліни «Комунікативна компетентність в правоохоронній діяльності» і призначений для здобувачів другого (магістерського) рівня. Посібник складається з шести розділів, кожний з яких висвітлює питання фахової комунікативної компетентності правоохоронця.

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	6
РОЗДІЛ 1. ФАХОВА КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ В ПРАВООХОРОННІЙ ДІЯЛЬНОСТІ	9
1.1. Теоретичні засади дослідження професійно-комунікативної компетентності	9
1.2. Соціально-психологічна характеристика комунікативної компетентності у діяльності поліцейського	16
1.3. Вимоги до професійно-комунікативної компетентності правоохоронців	22
1.4. Комунікативні аспекти професійної деформації у діяльності працівників правоохоронних органів	30
РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГІЧНІ МЕХАНІЗМИ МІЖСОБИСТІСНОГО СПРИЙМАННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО	35
2.1. Психологічні особливості перцепції як компоненту спілкування	35
2.2. Механізми міжособистісного сприйняття	44
РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНИЙ ВПЛИВ ЯК НАПРЯМОК КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ	61
3.1. Загальна характеристика психологічного впливу	61
3.2. Маніпуляція як метод психологічного впливу	70
3.3. Засоби психологічного впливу	77
РОЗДІЛ 4. ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАКОНОМІРНОСТІ КОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У КОМУНІКАТИВНІЙ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО	94
4.1. Загальна характеристика конфліктної взаємодії у професійній діяльності поліцейського	94

4.2. Психологічні засади конструктивної поведінки працівника поліції у міжособистісних конфліктах	97
4.3. Особливості нейтралізації конфліктів у ситуації взаємодії поліцейських і ЗМІ	106
РОЗДІЛ 5. ТЕХНОЛОГІЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ В ПРАВООХОРОННІЙ ДІЯЛЬНОСТІ	121
5.1. Методи і техніки комунікативної діяльності	121
5.2. Прийоми активного слухання	125
5.3. Правила аргументації і переконання	127
5.4. Переговорні процеси у професійній діяльності працівників органів Національної поліції	136
РОЗДІЛ 6. КОМУНІКАТИВНА ГОТОВНІСТЬ ЯК ФАКТОР ЕФЕКТИВНОСТІ У ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО	147
6.1. Теоретичні підходи дослідження феномену готовності до діяльності	147
6.2. Вміння, які детермінують комунікативну готовність поліцейського до професійної діяльності	157
6.3. Структурні компоненти готовності поліцейського до професійної діяльності	161

ПЕРЕДМОВА

Актуальність вивчення фахової комунікативної компетентності правоохоронців зумовлена на сучасному етапі цілою низкою обставин – від глобальних задач розвитку українського суспільства до відомчих завдань, які вирішуються з метою забезпечення ефективності діяльності правоохоронних органів.

У межах правоохоронної діяльності комунікація часто має специфічний і навіть екстремальний характер. Службова діяльність працівника поліції неможлива без комунікації як регулятора взаємин між працівником і громадянами. Окрім цього необхідно враховувати, що комунікативна діяльність працівників правоохоронних органів дуже своєрідна та має ряд психологічних особливостей.

Однією з найважливіших психологічних особливостей комунікації в правоохоронних органах є її професійна спрямованість, яка пов'язана з необхідністю встановлення обставин вчинення кримінального правопорушення та встановлення осіб, що його вчинили.

На відміну від загальноприйнятого уявлення, комунікабельність працівника правоохоронних органів має укладатися в рамки нормативно-правових дій. Так, важливою особливістю комунікації працівника поліції є його нормативність, а саме, регламентація нормами процесуального законодавства.

Також, специфіка комунікативної діяльності працівника правоохоронних органів полягає в тому, що він взаємодіє за родом професійної діяльності з різними категоріями громадян: людьми різного віку, різних професій, різного правового статусу та ін. Часто, працівнику поліції доводиться мати справу з протиборством зацікавлених осіб, яке може проявлятися як відкрито, так і в прихованій формі, а саме, працівникам правоохоронної сфери доводиться часто взаємодіяти з категорією громадян, які не схильні контактувати з представниками правоохоронних органів або з тими, хто навмисно втягує в конфліктну взаємодію.

В зв'язку з вищевказаним, дуже важливо, щоб працівник поліції володів такими комунікативними якостями та вміннями:

- застосовувати прийоми встановлення та підтримки психологічного комунікативного контакту;
- здатність встановлювати довірчі відносини з громадянами;
- здатність здійснювати професійну комунікацію, психологічно правильно будувати спілкування з колегами в службовому колективі та з різними категоріями громадян з метою досягнення необхідного професійного результату;
- застосовувати способи запобігання та позитивного конструктивного вирішення конфліктів;
- вести переговори;
- здатність впливати на психологічний стан співрозмовників та свідомо керувати цим впливом у ході професійного спілкування;
- застосовувати правомірні та допустимі прийоми психологічного впливу;
- здатність застосовувати прийоми діагностики психологічних особливостей особистості за зовнішніми ознаками, характерологічними та поведінковими особливостям;
- здатність до самоконтролю у ситуаціях професійної діяльності (уміння керувати власним емоційним станом, мовленням, елементами невербаліки);
- вміння відстояти свою думку, аргументовано захистити свою позицію, послідовність та логічність у висловлюваннях тощо.

Щодня працівник поліції взаємодіє з різними людьми, в різних ситуаціях і від того, наскільки він вміло вступає з ними в контакт, наскільки швидко і ефективно це робить, багато в чому залежить і кінцевий результат його діяльності. Уміння схилити людину до себе, завойовувати її довіру, дозволяє встановити довірчі відносини, отримати від неї оперативно значущу інформацію.

Життя показує, що комунікативні вміння, готовність і здатність до комунікативної діяльності не виникають у досвіді людини самі по собі. Людина

вчиться розмовляти із дитинства, але це не означає, що кожен з нас із дитинства стає успішним комунікатором – «гросмейстером комунікації». Отже, слухачам (студентам), як і працівникам поліції варто критично відноситися до рівня розвитку власної комунікативної культури і постійно вдосконалюватися.

Отже, все це і пояснює необхідність ефективної комунікативної підготовки працівників поліції.

Матеріал, поданий у навчально-методичному посібнику входить в програму навчального курсу «Комунікативна компетентність в правоохоронній діяльності».

Авторський колектив намагався зробити процес викладання курсу цікавим та оригінальним не лише за формою подачі, але й за змістом, обравши найбільш актуальні та цікаві теми. Сподіваємось, що викладений курс сприятиме Вашому професійному зростанню.

РОЗДІЛ 1.

ФАХОВА КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ В ПРАВООХОРОННІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Теоретичні засади дослідження професійно-комунікативної компетентності правоохоронців

Актуальність вивчення професійно-комунікативної компетентності правоохоронців зумовлена на сучасному етапі цілою низкою обставин - від глобальних завдань розвитку українського суспільства до відомчих завдань, які вирішуються з метою забезпечення правоохоронних органів.

Проблеми спілкування, міжособистісних відносин, комунікативної компетентності вивчалася цілою низкою авторів, як у західній, так і у вітчизняній психології. Нині поняття комунікативної компетентності виступає однією з базових понять соціальної психології, науковий зміст якої продовжує досліджуватися в зв'язку із багатоскладністю цього явища.

Свого часу поняття комунікативної компетентності виникло як результат дослідження соціальних здібностей особистості, які забезпечують ефективну соціальну взаємодію у різних сферах життєдіяльності людини, відповідно у науковому середовищі з'явилося поняття «соціальна компетентність».

М. Аргайл (один з самих відомих англійських соціальних психологів двадцятого століття), який став одним із основоположників у вивченні цього явища, критеріями соціальної компетентності позначав досягненням своїх цілей у комунікативній ситуації. При цьому сама соціальна компетентність визначалася знанням компоненти, одним із яких і стала комунікативна компетентність (поряд з нею були виділені також: оперативна соціальна компетентність; вербальна компетентність; соціально-психологічна компетентність; его-компетентність).

Комунікативна компетентність, у межах цієї моделі розуміється як знання норм поведінки та вміння виконувати відповідні ролі, високий рівень володіння складними комунікативними навичками.

Під комунікативною компетентністю розуміють «здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з людьми». До її складу включають систему знань та умінь, що забезпечують успішне перебіг комунікативних процесів у людини, а також інші особистісні характеристики: вміння людини організувати міжособистісний простір, усвідомлення людиною своїх потреб, ціннісних орієнтацій, перцептивні вміння, можливості в освоєнні норм та цінностей інших соціальних груп та людей, своїх почуттів, психологічних станів.

Сучасні дослідники все частіше розглядають комунікативну компетентність як інтегральний психологічний феномен, що включає цілу низку взаємопов'язаних компонентів: особистісних, ціннісно-сміслових, мотиваційних, когнітивних, емоційних і поведінкових.

Розглянемо основні моделі комунікативної компетентності.

Однією з найбільш визнаних емпіричних моделей комунікативної компетентності є модель М. Аргайла. М. Аргайл та його співробітники спробували побудувати свою модель на основі чітких критеріїв. Так, спираючись на експериментальні дані, як захід ефективності були взяті три основні критерії:

1. Статус індивіда у групі (соціометричний статус).
2. Ефективне лідерство.
3. Соціальна адаптивність.

На думку М. Аргайла, комунікативна компетентність не обов'язково пов'язана з усіма трьома критеріями одночасно, вона може бути взаємопов'язана лише з одним із наведених вище критеріїв, або двома.

Це пояснюється тим, що джерела успішності людини у різних видах соціальної поведінки різні. На основі численних досліджень М. Аргайлом та його співробітниками були виділені основні компоненти комунікативної компетентності, які були розділені авторами на дві великі групи: особистісні риси і так звані здібності» (див. рис.1).

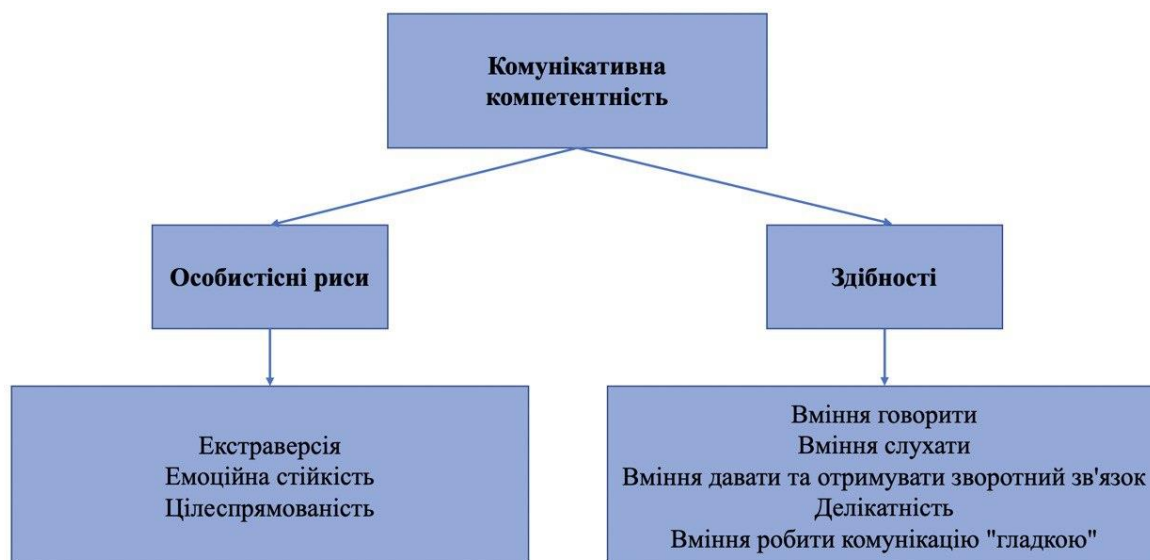


Рис. 1. Структура комунікативної компетентності моделі М. Аргайла

До особистісних змінних відносяться екстраверсія (корелює зі статусом та ефективним лідерством), емоційна стійкість (пов'язана з адаптивністю) та цілеспрямованість (корелює зі статусом та ефективним лідерством). Серед здібностей М. Аргайл називає вміння давати та отримувати зворотний зв'язок, вміння говорити, вміння слухати, вміння нагороджувати, делікатність, вміння робити комунікацію «гладкою» та знання правил.

Розглянемо ще одну модель комунікативної компетентності, що методологічно спирається на уявлення М. Аргайла. Вона виділяє такі аспекти комунікативної компетентності:

1. Вміння та навички. «Придбання комунікативної компетентності, або як ще називають, інтерперсональної компетентності, від актуальних міжособистісних подій до результатів усвідомлення цих подій, які закріплюються в когнітивних структурах психіки у вигляді умінь і навичок і служать індивіду при подальших контактах.

2. Особливості особистості індивіда. Як основні особистісні особливості, що впливають на міжособистісне спілкування, відзначаючи важливість для встановлення нормальних людських відносин такі особливості Я-концепції, як «самототожність» (ідентичність), баланс між гнучкістю і ригідністю Я-концепції, наявність зовнішнього чи внутрішнього локусу контролю.

3. Ситуативна адаптивність. Говорячи про ситуативну адаптивність, виділяються дві форми спілкування: професійне або формальне спілкування та неформальне спілкування. Як одне із завдань соціально-психологічного навчання - це завдання усвідомлення людьми меж своєї професійної та загальної комунікативної компетентності та застереження від можливості неадекватного перенесення способів та стереотипів професійного спілкування в область неформальних відносин. «Зростання професіоналізму в сучасних умовах висуває особливі вимоги до навичок ділового спілкування, що визначає вибірковість комунікативних інтересів індивіда та надає специфіки його особистісним проявам за межами професійного середовища.

4. Усвідомлення діяльнісного середовища (соціального та фізичного) та здатність впливати на неї для досягнення своїх цілей, а в умовах своєї діяльності робити свої дії зрозумілими для інших. Все це передбачає усвідомлення практично всіх аспектів міжособистісної ситуації, починаючи від усвідомлення своїх потреб і ціннісних орієнтації і закінчуючи усвідомленням рівня своєї економічної культури (ставлення до довкілля - житла, землі, рідного краю та архітектури).

5. Вільне володіння вербальними та невербальними засобами соціальної поведінки.

У наведених моделях принципово підтверджується структурний склад комунікативної компетентності, визначений у теоретичних підходах, а саме, виділяються такі компоненти: особистісні особливості, когнітивні ресурси, система правил (нормативний компонент) та вміння та навички (здібності, у термінології М. Аргайла).

У сучасних умовах у контексті проблеми комунікативної компетентності дедалі актуальнішою стає питання критеріїв ефективності спілкування, що виводить на перший план характер спілкування.

Наявність терміну «компетентність» у поняттях, що розглядається, вказує на ключову роль поняття «успішність комунікації».

Дійсно, при суттєвих відмінностях підходів до трактування терміну «компетентність» (від знань, умінь і навичок чи форм поведінки до особливої особистісної структури) завжди вказується, що наявність компетентності забезпечує успішне виконання певної діяльності, у нашому випадку міжособистісної комунікації. Однак, у дослідженнях комунікативної компетентності, практично не порушується питання про те, а які ж ознаки цієї успішної комунікації.

Між тим, успішність комунікації може дуже по-різному оцінюватися залежно від типу спілкування (ділове, рольове, особистісне, інтимне та ін.), від теоретичного підходу (у гуманістичній психології головне - підтримка конгруетності, в інтеракціонізмі - виконання правил, в екзистенційній психології - відкритість життя та повнота його проживання). А якщо врахувати, що різні типи спілкування у реальному житті поєднуються, то ситуація ще більше ускладнюється.

Деякі сучасні автори вказують, що «успішною можна вважати комунікацію, учасники якої або досягли своєї мети, або в їх позиціях відбулися зміни, які розглядаються ними як позитивні».

Тобто ключовий показник успішності комунікації – це досягнення учасниками її цілей.

Такого погляду дотримувався М. Аргайл, який стверджував, що соціальні ситуації служать задля забезпечення умов досягнення людьми своєї мети. Які ж можуть бути цілі комунікації?

Тут ми підходимо до проблеми різних типів спілкування та комунікації, які задаються (або визначаються) різними цілями учасників.

Так, можна назвати такі типи взаємодії: домінування, маніпуляція, партнерство, співдружність. Відмінність цих типів взаємодії пов'язана з існуванням двох різних позицій учасників комунікації: суб'єкт-об'єктної та суб'єкт-суб'єктної.

Суб'єкт-об'єктне спілкування передбачає, що один партнер виступає у ролі активного, що впливає, керує, а другому відведена роль об'єкту впливу,

маніпуляції з боку першого. Така комунікація часто виникає між керівником та підлеглим, викладачем та курсантом і реалізується через накази, розпорядження, повчання тощо. Така спрямованість у спілкуванні реалізується у його формах як домінування, маніпуляція і суперництво.

Суб'єкт-суб'єктне спілкування передбачає рівність психологічних позицій, коли обидва учасники виступають як активні суб'єкти комунікації. Партнери однаково впливають і відчують вплив, можуть змінити думку іншого або навпаки тощо. Така комунікація часто виникає у дружньому спілкуванні. Однак, елементи такого спілкування, часто присутні і в діловому спілкуванні, що пов'язано зі зростанням важливості гуманістичної орієнтації в різних видах діяльності, яка передбачає зміщення акценту з суто практичних, утилітарних цілей взаємодії на особистісні, пов'язані з внутрішнім світом людини.

Така спрямованість у спілкуванні реалізується у його формах як партнерство і співдружність.

Отже, суб'єкт-об'єктна орієнтація в комунікації передбачає утилітарну мету спілкування: «я хочу чогось досягти від партнера, переконати його в чомусь» та ін., тобто «він для мене виступає засобом реалізації моїх цілей».

Суб'єкт-суб'єктна орієнтація у спілкуванні передбачає не утилітарні цілі спілкування та врахування тієї обставини, що партнер є суб'єктом, а отже здатний до спонтанності, непередбачуваної активності, творчості тощо. Якщо говорити про змістовну сторону цілей у суб'єкт-суб'єктній комунікації, то вони найчастіше розпливчасті та пов'язані з такими поняттями як особистісний розвиток, пізнання людської сутності, себе та партнера.

Переважає більшість досліджень комунікативної компетентності явно або не явно орієнтовані на суб'єкт-об'єктні відносини партнерів з комунікації. Багато в чому це пов'язано з тим, що саме поняття комунікативної компетентності виникло з потреб практики роботи з персоналом установ та організацій, де відносини найчастіше носять суб'єкт-об'єктний характер і потрібне формування у працівника таких знань, умінь, навичок та особистісних якостей, що дозволить йому ефективно виконувати його професійні обов'язки (керівник повинен

домагатися від підлеглих виконання своїх вказівок, викладач повинен формувати у курсантів певні учбові вміння та навички).

У зв'язку з цим у дослідженнях комунікативної компетентності виділяються, з одного боку перелік конкретних знань і вмінь, що дозволяють успішно проводити комунікацію та домагатися своїх цілей, а також виявляються різні особистісні особливості, які або вводяться до структури особистісного компоненту комунікативної компетентності, або фігурують як її особистісні детермінанти.

В рамках цих досліджень накопичено великий емпіричний матеріал, що виявляє сутність, структуру, фактори комунікативної компетентності в суб'єкт-об'єктній взаємодії, а також вироблені методи її розвитку у різних категорій випробуваних у різних умовах діяльності.

Отже, комунікативна компетентність особистості — це інтегративна особистісна освіта, що характеризується адекватною самооцінкою, здатністю розуміти внутрішній світ іншої людини, перебудовуватися під час змін зовнішніх і внутрішніх умов і орієнтуватися на використанні вербальних і невербальних засобів у різних ситуаціях спілкування.

Комунікативна компетентність є морально-психологічною категорією, яка здійснює регуляцію — системи ставлення індивіда до природи та соціуму, а також до власної особистості як результату синтезу обох цих сфер.

Слід зазначити, що процеси комунікації відіграють значну роль діяльності працівника правоохоронних органів.

Певним набором комунікативних якостей має володіти практично кожен поліцейський: оперуповноважений кримінального розшуку, слідчий, дізнавач, інспектор у справах неповнолітніх, дільничний офіцер поліції, а також керівники Національної поліції України на всіх рівнях.

Однак у сучасних умовах все більш затребуваним стає під час розгляду комунікативної компетентності саме суб'єкт-суб'єктний аспект комунікації. Особливо це актуально стосовно професійної діяльності працівників поліції.

1.2. Соціально-психологічна характеристика комунікативної компетентності у діяльності поліцейського

Конфліктологічна компетентність є одним з важливих і необхідних складників професіоналізму правоохоронця. Особлива увага приділяється комунікативній компетентності працівників у ситуаціях професійно-службової діяльності, аналізуються соціально-психологічні чинники, що впливають на взаємодію працівників правоохоронних органів під час вирішення службових завдань.

Аналіз робіт, присвячених комунікативної складової професійної діяльності працівників поліції, дозволяє нам виділити три напрями вивчення даного явища у роботах внутрішньовідомчого характеру. По-перше, це роботи, присвячені формуванню комунікативної компетентності, комунікативної культури як її складової, у підготовці курсантів в закладах вищої освіти зі специфічними умовами навчання. Другий напрямок, представлений багатьма дослідженнями, присвяченими професійному спілкуванню, комунікативної компетентності, необхідної для виконання службових завдань працівниками різних підрозділів Національної поліції України. Серед них комунікативна компетентність працівників підрозділів, які провадять оперативно-розшукову діяльність, дільничних, працівників слідчих підрозділів. Третій напрямок представлено вивченням комунікативної деформації працівників поліції, що виникає під впливом накопичення стажу службової діяльності та одночасного впливу фактору професійного вигорання.

У психології виділяються три основні компоненти структури спілкування: комунікація як обмін інформацією, вплив на співрозмовника, взаємодія та сприйняття людини людиною. Дослідники зазначають, що сфера комунікації поліцейського не обмежується порушниками закону, кримінальним світом, а усе більшою мірою розширюється взаємодія із законослухняними громадянами, широкими верствами населення.

У зв'язку з цим комунікативна діяльність працівників правоохоронних органів заснована на двох формах спілкування: суб'єкт-суб'єктному та суб'єкт-

об'єктному. Для реалізації цих двох форм спілкування працівник повинен мати певні особистісні якості, які виступають умовами успішної взаємодії працівника з різними категоріями громадян та у службовому колективі – з колегами та керівництвом.

Дослідження показують, що суб'єкт-об'єктне спілкування у діяльності працівника правоохоронних органів є досить поширеним — до 50% ситуацій професійного спілкування реалізуються у саме такому форматі. Найбільш характерними варіантами його є:

1. Службове спілкування у вигляді розпоряджень, наказів та ін.

2. Взаємодія із правопорушниками. У соціальній психології такий формат спілкування також характеризується в термінах ролей «маніпулятор» та «об'єкт маніпуляції».

Суб'єкт-суб'єктне спілкування реалізується як у ситуаціях спілкування працівника з потерпілими, так і в багатьох інших ситуаціях, коли правоохоронці та інша особа однаково зацікавлені у спілкуванні один з одним, у партнерській взаємодії один з одним. Суб'єкт-суб'єктне спілкування будується на основі культури спілкування як єдності соціально, службово та особистісно значущих цінностей, установок, норм, правил поведінки та спілкування, необхідних для соціально-орієнтованої взаємодії працівників правоохоронних органів з іншими працівниками та громадянами у процесі вирішення службових та соціальних завдань та відповідають вимогам законів, моралі та етикету.

Разом з тим, рівність психологічних і соціальних позицій у суб'єкт-суб'єктному спілкуванні має характер. Оскільки хто б не був ініціатором спілкування — громадянин чи сам поліцейський — відповідальність за результативність, його відповідність правовим та моральним нормам покладається на працівника поліції, як особу, яка має владні повноваження щодо забезпечення правопорядку та захисту інтересів громадян та держави.

Оскільки правоохоронці досить часто, в рамках службових відряджень, виконують службові функції на територіях різних регіонів, цю проблему не можна обійти, особливо в умовах воєнного стану.

Встановлено, що у працівників правоохоронних органів, зокрема тих, що пройшли через «гарячі точки», можуть домінувати установки на силовий варіант вирішення конфліктних ситуацій, що несприятливо позначається на формуванні іміджу правоохоронних органів, в очах громадян. У зв'язку з цим актуальне завдання розвитку міжкультурної комунікації, що проявляється у міжкультурній сензитивності, комунікативній технологічності, здатності до самоконтролю та саморегуляції.

Ядром компетенції міжкультурної комунікації є рівень розуміння та реалізації працівниками норм професійного спілкування, розвиненість культурної толерантності.

У сучасних умовах питання міжетнічної взаємодії у діяльності працівників правоохоронних органів мають важливе значення через причини різного масштабу. З одного боку, низка злочинів, наприклад, злочини у сфері незаконного обігу наркотиків, як правило, мають міждержавний характер, розкриття їх та попередження вимагають взаємодії з колегами з правоохоронних органів різних країн, відповідно в ході оперативних та слідчих заходів працівник включений у взаємодію з представниками різних етнічних груп. З іншого боку, наприклад, при проведенні великомасштабних спортивних заходів міжнародного рівня (Чемпіонат світу з футболу та ін.), до забезпечення порядку під час яких залучаються працівники поліції, беручи участь у міжкультурних контактах у межах своєї професійно-службової діяльності.

Відсутність у правоохоронців необхідних знань етнопсихологічних особливостей представників різних націй, умінь вибудовувати конструктивну міжетнічну взаємодію в умовах багатонаціонального суспільства негативно вплине на ефективність службової діяльності.

Продовжуючи характеристику підходів, що склалися до розуміння комунікативної компетентності правоохоронців, зазначимо, що як базова відзначається здатність працівника регулювати та керувати ситуацією під час спілкування з різними категоріями громадян з метою впливу на їхню конфліктну або неправомірну поведінку.

Специфіка професійної діяльності працівника правоохоронних органів зумовлює вимоги до наявності та подальшого розвитку значимих у комунікативному плані особистісних якостей: спрямованість на людей; наявність відповідних характеристик інтелектуальної, емоційної та вольової сфер; високий рівень розвитку основних характеристик уваги, спостережливості, пам'яті, мислення, уяви; вміння "читати" невербальні повідомлення.

Якщо розглядати професійно-комунікативну компетентність правоохоронців у більш широкому контексті, то вона виступає інструментом реалізації взаємодії між правоохоронцями та суспільством, при цьому, що професійна діяльність правоохоронців в даний час орієнтована на реалізацію партнерських моделей взаємодії.

Партнерські моделі поведінки працівника правоохоронних органів, що ґрунтуються на його взаємодії та співпраці з різними суб'єктами професійної діяльності, досить широко реалізовані у світовій практиці. Найважливішою характеристикою такої моделі є відкритість та публічність діяльності працівників, забезпечення можливості всіх зацікавлених осіб в ознайомлення із змістом прийнятих рішень та документів.

Партнерська модель взаємодії означає повагу прав та законних інтересів індивіда, яка виявляється у здатності вести діалог із суспільством та засобами масової інформації, взаємодіяти з ними на основі взаємної поваги та соціального партнерства.

Партнерство розглядається з позиції демократичного суспільства, в якому заперечується владна перевага правоохоронців над рядовим громадянином. На зміну домінуванню владних структур приходить служіння суспільству, співпраця з інститутами громадянської спільноти та самими громадянами.

Виникає новий вид послуг населенню з боку правоохоронних органів - забезпечення власне населенню безпеки на основі взаємодії та співробітництва суспільства та правоохоронних органів. Партнерство в цьому випадку є варіантом взаємодії та співробітництва, які є діяльністю для досягнення

поставлених завдань забезпечення правопорядку, узгоджена за цілями, місцем, часом, застосуванням сил і засобів.

Від комунікативної компетентності працівника поліції, його потреб та специфіки мотивації у професійному спілкуванні залежить характер його комунікативної активності та визнані ним комунікативні цінності. Адже через специфіку професійної діяльності працівникам поліції часто доводиться встановлювати психологічний контакт із незацікавленими особами, і таке спілкування має бути досить продуктивним, адже часом від успішної комунікації залежить результат екстремальних ситуацій (переговори зі злочинцем та ін.).

На вибір тактики ділового спілкування впливає прийняття людиною низки положень:

1. Наявність декількох варіантів поведінки у різних ситуаціях і вміння ними оперативно скористатися.

2. У процес ділового спілкування необхідно включати психологічні закономірності та механізми міжособистісної взаємодії (психотехнології професійного спілкування).

3. Не допустима жорстка конфронтація, а тим більше ескалації конфлікту.

4. На формування комунікативної компетентності необхідний розвиток професійних знань, навичок і умінь у вигляді різних психотехнологій спілкування.

Суб'єктно-змістовна сторона психотехнології спілкування у професіях типу «людина-людина», на думку деяких науковців, перш за все, будується на якостях особистості цієї категорії фахівців, їх професійних знаннях, навичках та вміннях як професіоналів, концентровано виражаючи комунікативний потенціал особистості («Я-концепцію», особливості комунікативного мислення, домінуючих психічних станів та ін.).

Структура психотехнології спілкування включає такі п'ять основних напрямів:

1. Комунікативна підготовка (постановка комунікативних завдань, розробка планів та сценаріїв спілкування, методичне опрацювання використання базових форм та технік спілкування).

2. Пізнавально-орієнтаційний напрямок (попередньо зорієнтуватися в партнері або за аудиторією спілкування, вивчати їх у процесі спілкування, отримуючи інформацію про стан справ та здійснюючи прогноз розвитку спілкування).

3. Напрямок встановлення контакту, його підтримання та розвиток у разі потреби до рівня довірчих відносин.

4. Взаємодія та вплив (рішення у ході спілкування з партнером тих чи інших питань, зміна за необхідності його погляду, думки, позиції, установки, відносини та інших індивідуальних характеристик).

5. Управління спілкуванням (узгодження окремих комунікативних дій та послідовне здійснення етапів у спілкуванні).

Професійна діяльність поліцейських потребує від працівників поліції великої напруги, терпіння, сумлінності, знань і високої відповідальності праці, заснованих на найсуворішому дотриманні норм закону.

Найважливіша сторона професійної діяльності працівників поліції – це робота з людьми, ефективне, психологічно компетентне спілкування, міжособистісна взаємодія.

Комунікативна компетентність і насамперед стилі міжособистісного спілкування спрямовані на сприяння ефективному процесу взаємодії працівника поліції як по горизонталі, так і по вертикалі. Вони створюють необхідні передумови реальної поведінки працівника, заснованої на особистісних диспозиціях і раніше освоєних ним поведінкових шаблонах.

На практиці у процесі службової діяльності перед працівниками поліції постійно виникають завдання психологічного характеру, вирішення яких відбувається в умовах гострого дефіциту часу, коли потрібно в короткий проміжок часу розпізнати характер події, що назріває або яка вже відбувається, об'єктивно її оцінити і прийняти правильне рішення. Взагалі, незважаючи на

подібність оцінювання значущості психологічного фактору у професійно-службовій діяльності, у різних країнах варіюється підхід до забезпечення здатності працівників вирішувати завдання у важких, екстремальних умовах.

Так, у рамках психологічної підготовки працівників правоохоронних органів у центрах підготовки поліцейських у США лише курсу навчання методам спілкування з населенням відводиться 10% від усього навчального часу. У поліцейських школах Німеччини курсом навчання поліцейських передбачено безпосередньо вивчення науки про поведінку людини, оскільки поліцейський повинен добре уявляти мотиви, наміри та можливі реакції того, з ким доводиться стикатися під час несення служби.

Як показує практика, всі функції працівників поліції, із врахуванням специфіки службової діяльності, практично реалізуються у повсякденному взаємовідношенні та взаємодії з людьми.

За даними сучасних дослідників, до 80% фонду службового часу працівником поліції витрачається на роботу з людьми. Звідси випливає, що кожен працівник поліції, на сьогоднішній день, що відповідає вимогам ринку праці, зобов'язаний мати культуру спілкування та комунікативні здібності, розвинені достатньою мірою, тому що їх відсутність або несформованість буде негативно впливати на ефективність виконання оперативно-службових завдань.

1.3. Вимоги до професійно-комунікативної компетентності правоохоронців

Комунікативна компетентність визначається наукою як готовність та вміння будувати контакт на різній психологічній дистанції з різними людьми. Комунікативна компетентність є інтегративною та відносно стабільною психологічною освітою, що включає особистісний (особистісні якості) та технологічний (знання, навички, вміння) потенціали. Комунікативна компетентність забезпечує ефективне спілкування, реалізуючи гнучкі комунікативні стратегії за допомогою вербальних і невербальних дій. Ефективна

побудова комунікаційного процесу залежить від певної сукупності знань, умінь і навичок, тобто, комунікативних здібностей.

У процесі оперативно-службової діяльності щоденна взаємодія працівників один з одним, з іншими людьми має сприяти формуванню різних професійно-важливих якостей, що виділяються у професійному описі діяльності працівників правоохоронних органів, у психограмах, що використовуються під час проведення психологічного відбору до лав працівників поліції та під час морально- психологічного забезпечення своєї діяльності. Проте, як показує практика, працівників, які вміють психологічно грамотно будувати свою професійну діяльність не так вже й багато, тоді як для працівників Національної поліції України психологічні знання є професійно значущими, і враховувати психологію людей у професійній діяльності є необхідністю.

За родом служби працівнику поліції доводиться мати справу з найважчим у соціальному відношенні контингентом, для якого характерна наявність асоціальних установок, некерованість, агресивність, прихований характер злочинної діяльності, протиборство та вороже ставлення до представників влади. Виконуючи свої повсякденні обов'язки, працівник поліції також спілкується із різними категоріями посадових осіб, керівниками різного рангу, громадянами, правопорушниками.

Аналіз професійної діяльності показує, що всі дії працівника поліції характеризуються високою різноманітністю, супроводжуються безліччю ділових і міжособистісних контактів із людьми як усередині, так і поза організаційної системи, характеризуються швидкої зміною подій, різноманіттям виконуваних дій.

У цих умовах особливого значення набувають такі якості та вміння як:

1 Соціальна активність (підприємливість, високий рівень комунікабельності, націленість на встановлення численних соціальних контактів), заснована на усвідомленні комунікативної природи своєї професійної діяльності.

2. Здатність до отримання необхідної інформації про всі події, які мають правове значення.

3. Інтелектуальна повноцінність, що дозволяє орієнтуватися у різноманітності комунікативних способів виконання професійної діяльності, що включає знання соціальних норм і правил взаємодії з різними верствами населення.

4. Тонка спостережливість, здатність правильно визначати особистісні особливості та емоційні стани інших людей, емпатія та проникливість у спілкуванні.

5. Здатність впливати на психологічний стан співрозмовників (правосвідомість окремої людини, соціальні групи) та свідомо керувати цим впливом у ході професійного спілкування.

6. Здатність до швидкого встановлення контактів з новими людьми, до продуктивного спілкування, під час якого досягається необхідний професійний результат.

7. Здатність вибирати адекватні способи поведінки з оточуючими людьми та реалізовувати ці способи у процесі професійної взаємодії, гнучко будувати та перебудовувати спілкування залежно від ситуації.

8. Впевненість у собі.

9. Здатність до самоконтролю у ситуаціях професійної діяльності (уміння керувати власним емоційним станом, мовленням, елементами невербаліки).

10. Здатність швидко діяти за умов дефіциту часу.

11. Вміння відстояти свою думку, аргументовано захистити свою позицію, послідовність та логічність у висловлюваннях.

12. Вміння застосовувати допустимі психологічні прийоми.

13. Доступність, простота, відкритість.

У дослідженні багатьох науковців описані профілі компетенцій працівників різних підрозділів правоохоронних органів, до яких входять конфліктостійкість, психічна врівноваженість, самостійність, професійна мотивація, гнучкість у спілкуванні, техніки ведення бесіди, здатність приймати

рішення, професійна мотивація, розум, вміння підтримувати зворотний зв'язок, орієнтація на результат, мотивація успіху, фізична витривалість, здатність працювати в колективі, аналітичні здібності, впевненість у своїх силах, спеціальні знання тощо.

Високий рівень розвитку комунікативної компетентності поліцейського є похідною від двох взаємопов'язаних потенціалів: особистісного (комунікативні особисті якості) та технологічного (сукупність комунікативних знань, навичок та умінь). Сутнісною характеристикою комунікативної компетентності виступає здатність працівника поліції впливати на ситуацію спілкування з різними категоріями громадян з метою впливу на їх юридично значущу поведінку.

Для успішного професійного спілкування поліцейському необхідна комунікативна компетентність, яка неможлива без розвинених здібностей спілкування з іншими людьми, а саме комунікативних умінь.

Здатність працівника поліції спілкуватися з різними категоріями громадян реалізується в наступних уміннях:

1. *Мовні вміння* пов'язані з оволодінням мовної діяльності та мовними засобами спілкування. До них відносяться вміння:

➤ грамотно і чітко сформулювати свою думку (наприклад, чітке формулювання працівником поліції свого повідомлення дозволяє громадянину швидше і правильніше зорієнтуватися щодо звернення до нього працівника поліції та очікуваних від нього дій);

➤ досягти бажаної комунікативної мети, здійснити основні мовні функції (підтвердити, заперечити, засумніватися, схвалити, погодитися, запропонувати, дізнатися, запросити та ін.) (усвідомлення, чіткість у визначенні своєї комунікативної мети допомагає працівнику у підборі адекватних вербальних та невербальних засобів для трансформації ситуації в потрібному напрямку в ході спілкування з громадянами - швидше перейти від обговорення до реалізації або іншими словами - "від слів - до справи", тим самим сприяти підвищенню ефективності службової діяльності);

➤ говорити виразно (вибрати правильний тон розмови, розставити логічні наголоси, знайти точну інтонацію та ін.) (важливо з точки зору впливу на громадянина без застосування владних повноважень та примусових заходів, у профілактичній роботі, може стати єдиною прийнятним засобом у взаємодії з дітьми, особами похилого віку, вагітними жінками);

➤ говорити самостійно, зокрема висловлюватися експромтом, без попередньої підготовки (що виявляється в умінні вибрати стратегію виступу, розробити самостійну програму мови, говорити без опори на письмовий текст, спиратися на власний аналіз проблеми) (у більшості випадків така мовна поведінка сприймається як прояв компетентності працівника, впевнене володіння нормативно-правовою базою тощо);

➤ висловити у мовної діяльності власну оцінку прочитаного чи почутого; передати побачене, що спостерігається (у службовій діяльності дозволяє оперативніше реагувати на ситуацію за рахунок швидкості орієнтування та прийняття обґрунтованих рішень).

2. *Соціально-психологічні вміння* пов'язані з оволодінням процесами взаємозв'язку, взаємовираження, взаєморозуміння, взаємовідносин, взаємопроявлень та взаємовпливів. Це вміння:

➤ психологічно вірно відповідно до ситуації вступити в спілкування (з урахуванням емоційного стану громадянина - наприклад, якщо громадянин - потерпілий або член сім'ї потерпілого, просто свідок, а також з урахуванням віку - дитина або літня людина, емоційної врівноваженості або, навпаки, виявляє агресивність на адресу працівників);

➤ підтримувати спілкування, психологічно стимулювати активність партнерів (наприклад, якщо громадянин не налаштований спілкуватися через свої переживання, або має упередження проти взаємодії з правоохоронними органами, можливо, має знижену комунікативну активність через свій характер, темперамент);

➤ психологічно точно визначати «межу» завершення спілкування (потреба в цьому вмінні нерідко виникає у службовій діяльності дільничних

офіцерів поліції — громадяни, частіше похилого віку, можуть цілеспрямовано прагнути бесід із працівниками поліції для задоволення своєї потреби у спілкуванні, повазі від оточуючих та мимоволі збільшуючи психоемоційне навантаження на працівника та непродуктивну витрату службового часу, також при взаємодії працівника з випадковими (або ще гірше – з невідповідними) перехожими під час заходів щодо забезпечення громадського порядку, відволікаючи своїми розмовами та беззмістовною бесідою);

- прогнозувати можливі шляхи розвитку комунікативної ситуації, у межах якої розгортається спілкування;

- прогнозувати реакції співрозмовників на власні акти комунікативних дій (у тому числі для забезпечення особистої безпеки, наприклад, у ситуації спілкування з громадянами у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння);

- психологічно налаштовуватися на емоційний тон партнерів зі спілкування (це сприяє виникненню та підтримці психологічного контакту зі співрозмовником);

- оволодіти ініціативою та утримати ініціативу у спілкуванні (дефіцит даного вміння найбільш наочно проявляється у спілкуванні молодого працівника з «досвідченим громадянином, який побачив життя», як правило, раніше неодноразово судимим, який має достатній кримінальний досвід);

- «спровокувати» бажану реакцію партнера зі спілкування (наприклад, якщо потрібно розговорити співрозмовника для отримання потрібної, але прихованої інформації);

- формувати соціально-психологічний настрій партнерів у спілкуванні та керувати ним (частіше затребуване у профілактичній роботі з громадянами, особливо з неповнолітніми, а також – для управлінського впливу керівника на службовий колектив).

3. *Психологічні вміння* пов'язані з оволодінням процесами мобілізації, самоналаштування, саморегулювання. Це вміння:

- долати психологічні бар'єри у спілкуванні (упередження з боку громадян, стереотипи, що зберігаються в даний час, конфліктний характер

спілкування працівників правоохоронних органів та громадян, чії дії неправомірні, - все це є джерелом психологічних бар'єрів у спілкуванні);

➤ знімати зайву напругу (висока інтенсивність службових завдань у той чи інший період діяльності, ненормований графік, службові відрядження, спілкування зі специфічним контингентом є для багатьох працівників поліції факторами психічної напруги, вплив яких погіршує морально-психологічну складову професійно-службової діяльності, підвищує ризик професійного вигорання та деформацій, а тому потребує регулювання у плані зниження або усунення небажаного впливу);

➤ психологічно та фізично «прилаштуватися» до партнера зі спілкування; адекватно ситуації спілкування обирати жести, пози, ритм своєї поведінки (сприяє встановленню та підтримці психологічного контакту, урізноманітнить арсенал невербальних коштів, які використовуються поліцейським у спілкуванні з громадянами та колегами у службовому колективі).

4. *Вміння використовувати у спілкуванні норми мовного етикету відповідно до конкретної комунікативної ситуації.* Це вміння:

➤ реалізувати ситуативні норми звернення та привернення уваги, ситуативні норми поведінки (дотримання працівником поліції базових норм етикету сприяє позитивному іміджу правоохоронних органів в очах громадян, знижує кількість конфліктних ситуацій у взаємодії з громадянами);

➤ адекватно ситуації висловлювати прохання, поради, пропозиції, закид, співчуття, побажання (врахування працівником поліції умов конкретної ситуації - емоційного стану співрозмовника, його готовності спілкуватися та інше) - чи буде отримано намічений у спілкуванні з громадянином або у службовому колективі результат, чи буде досягнута поставлена комунікативна мета).

5. *Вміння використовувати невербальні засоби спілкування.* До них відносяться:

➤ паралінгвістичні засоби спілкування (інтонація, пауза, дихання, дикція, темп, гучність, ритміка, тональність - мелодика);

➤ екстралінгвістичні засоби (сміх, шум, оплески тощо) (за рахунок різноманітності засобів, що застосовуються, дозволяється зробити вплив на громадянина або на підлеглого працівника більш переконливим, підібрати відповідні засоби для будь-якого типу ситуацій спілкування);

➤ кінетичні засоби спілкування (жест, міміка) (крім зазначеного вище забезпечення різноманітності засобів психологічного впливу – додаткову актуальність набувають так звані мови жестів, які використовуються працівником у спілкуванні з громадянами, які мають вади слуху – у спілкуванні з глухонімими, глухими, а також у ситуаціях де потрібно скоординувати дії оперативної групи шляхом передачі інформації без звуку);

➤ проксемічні засоби спілкування (поза, рухи, дистанція спілкування) (найпростіші у застосуванні та є інструментами пасивного, нерефлексивного слухання у спілкуванні з громадянами, значно варіюють можливості працівника поліції в плані надання психологічного впливу з метою встановлення комунікативного контакту, створення атмосфери довірчих відносин, іншого психоемоційного контексту спілкування).

6. *Вміння взаємодіяти*: на рівні діалогу – з особистістю чи групою; на рівні полілогу - з масою або групою; на рівні міжгрупового діалогу (наявність умінь дозволяє підвищувати результативність професійного спілкування поліцейського за рахунок врахування індивідуально-психологічних та соціально-психологічних факторів у конкретній ситуації спілкування: індивідуальна бесіда з громадянином «віч-на-віч», бесіда з групою громадян, комунікація з метою забезпечення громадського порядку на масових заходах, доповіді на службових нарадах, профілактична робота, оперативно-розшукові заходи з використанням соціальних мереж та інших інтернет-ресурсів та ін.

Отже, у розумінні комунікативної компетентності правоохоронця виділяються два напрями: один наголошує на діяльнісному характері цього феномену, другий – на його особистісній сутності. У першому випадку наголошуються знання, вміння, навички, а також способи виконання комунікативної діяльності поліцейського. У другому підході комунікативна

компетентність сприймається як складна інтегративна якість особистості поліцейського, що опосередковує комунікацію і забезпечує ефективність спілкування.

1.4. Комунікативні аспекти професійної деформації у діяльності працівників правоохоронних органів

Професійне спілкування процес динамічний, що розгортається у конкретний період часу та у конкретній ситуації. Те, які засоби взаємодії із співрозмовником, будуть доречні в тому чи іншому випадку залежить від характеристик як самого суб'єкта професійного спілкування (його мети, переваги, якості особистості, стану емоційно-вольової сфери, що відображаються у настрої, працездатності працівника, володінні собою та ін.), і від характеристик співрозмовника (тепер вже мети співрозмовника, засоби спілкування, якості особистості, стану емоційно-вольової сфери - настроїв, працездатність тощо.).

Серед психологічних явищ, здатних впливати на вибір засобів спілкування, можуть спостерігатися різного роду психологічні явища, які можуть мати тимчасовий характер або навпаки - впливати на поведінку особистості досить тривалий час. Одним з цих явищ є професійна деформація.

Професійна деформація в контексті діяльності правоохоронців найчастіше розглядається в морально-етичному аспекті – з погляду цінностей особистості, впливу її вчинків на суспільство. Професійна деформація проявляється через зміну якостей особистості, стереотипів сприйняття, ціннісних орієнтацій, характеру, способів спілкування та поведінки, що з'являються під впливом виконання професійної ролі.

Під впливом професійної діяльності у працівника правоохоронних органів проявляються відхилення і в професійній реалізації, і в особистому житті.

Ознаки професійно-комунікативної деформації працівника поліції – це закріплені у свідомості порушення загальновизнаних етичних, етикетних,

лінгвістичних та екстралінгвістичних норм, що перешкоджають професійно-ефективній взаємодії.

Дані порушення виявляються у таких ситуаціях професійно-службової діяльності працівників правоохоронних органів:

1. зловживання владою, перевищення повноважень у відносинах з громадянами, грубість по відношенню до них, недотримання конституційних прав людини та громадянина, приниження честі та гідності, ненадання допомоги, не виправдане застосування фізичної сили, спеціальних засобів та зброї;

2. нехтування правилами службового етикету у відносинах з громадянами, колегами та керівництвом;

3. безкультур'я у мові, зловживання жаргоном кримінального світу, використання нецензурних виразів; перенесення манери службового спілкування, окремих професійних методів і прийомів на позаслужбові сфери, що виявляється у владно-командному тоні, тотальному використанні жаргону (професійного та кримінального), мовних штампів, ненормативної лексики, недоречному вживанні професійного гумору.

4. формально-бюрократичні методи керівництва (зарозумілість, грубість, бездушне ставлення керівників колективів підрозділів Національної поліції України до своїх підлеглих).

5. конфліктний соціально-психологічний клімат у колективах підрозділів Національної поліції України; становлення конфлікту як норми службових відносин.

Деформація комунікативних якостей працівника поліції негативно впливає на виконання ним своїх службових обов'язків. Так по відношенню до людей, і, насамперед, до об'єктів своєї службової діяльності формується упереджене ставлення, що полягає в тому, що в людині відшукується і береться до уваги, насамперед те, що підтверджує професійні стереотипи («будь-який особа - потенційний правопорушник», «Доведи, що ти невинний», «злочинець, а тим більше рецидивіст не підлягає виправленню» та ін.) і відкидається як випадкове і неважливе все інше.

Професійно-комунікативна деформація розвивається під впливом чинників, що стосуються як зовнішнього середовища діяльності (спілкування з правопорушниками, вирішення завдань що до застосування до них заходів профілактики і припинення кримінальних правопорушень та ін.), так і до внутрішньосистемної взаємодії (стосунки з керівником і колегами по службі, спільне виконання службових завдань тощо).

Ключовим явищем, крізь призму якого розглядається проблематика комунікативних деформацій працівників поліції, є комунікативна культура особистості. Її зміст та рівень визначається за рівнем володіння літературною мовою (його нормами, стилістичними, лексичними та граматично-семантичними ресурсами), що використовується в різних умовах комунікації працівників Національної поліції України. Крім вище зазначеного зниження рівня комунікативної культури шляхом лихослів'я, зниження культури спілкування відбувається при використанні кримінального жаргону – спочатку для взаємодії з відповідним контингентом, так би мовити для кращого розуміння, а потім і в повсякденному спілкуванні.

Як правило, у тих службових колективах, де є подібні факти або зустрічаються досить часто, у працівників формуються почуття вседозволеності, заперечення загальноморальних цінностей. Використання неприпустимого стилю спілкування знижує результативність їхньої службової діяльності.

У більш широкому контексті розуміння особистості, вплив професійної деформації на діяльність у професійній сфері відбувається внаслідок виникнення правового нігілізму, який проявляється у неповажному ставленні до права та підштовхує вирішувати проблеми громадян не в правовому полі. А також у прояві емоційної холодності та цинізму, професійному огрубінні працівника, що сягають байдужості до долі громадян.

Часто людина, яка змушена звертатися за допомогою правоохоронців, перебуває в негативному емоційному стані, відчуваючи тривогу, страх, переживає депресію, може бути Perezбудженою або загальмованою. Деякі правоохоронці не здатні проявити емпатію (людське співчуття). У професійному

спілкуванні особа сприймається як об'єкт впливу, а її проблеми – як поломка, яку треба усунути. У професійному спілкуванні це проявляється як емоційна холодність.

У профілактиці комунікативної деформації особистості працівників поліції велику роль відіграє забезпечення їхньої професійно-моральної надійності, одним з елементів якої виступає відповідність морально-психологічних аспектів особистості поліцейського вимогам професії.

Як заходи профілактики комунікативної деформації поліцейського та службового колективу пропонується:

- створення у службових колективах здорового морально-психологічного клімату, доброзичливого ставлення керівництва до підлеглих;
- удосконалення виховної роботи в службовому колективі;
- засудження керівною ланкою та службовим колективом порушення норм спілкування;
- культивування інших інтересів, не пов'язаних з професійною діяльністю (наприклад, поєднання роботи із саморозвитком, навчанням, написанням наукових статей);
- читання не лише професійної, а й іншої цікавої літератури для свого задоволення;
- участь у конференціях, «круглих столах», на яких надається можливість поспілкуватися з новими людьми й обмінятися досвідом;
- участь у проведенні різноманітних тренінгів, що дає можливість обговорити особисті проблеми, пов'язані з професійною діяльністю.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ:

1. Комунікативна компетентність як соціально-психологічне явище.
2. Структура комунікативної компетентності моделі М. Аргайла.
3. Особливості суб'єкт-об'єктного спілкування.
4. Загальна характеристика суб'єкт-суб'єктного спілкування.
5. Вимоги до професійно-комунікативної компетентності правоохоронців.

6. Основні компоненти структури спілкування.
7. Особливості професійного спілкування працівників поліції.
8. Комунікативні особистісні якості поліцейського.
9. Характеристика комунікативних вмінь поліцейського.
10. Ознаки комунікативної деформації у діяльності працівників правоохоронних органів.
11. Профілактика комунікативної деформації поліцейського та службового колективу підрозділів Національної поліції України.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Волошина О.В., Андросюк В.Г. Психологічні чинники формування комунікативної компетентності слідчих Національної поліції України: методичні рекомендації. Видавництво: Київ: НАВС, 2020. 67 с.
2. Карен Вікрі Нетворкінг для інтровертів Поради для комфортної та ефективної комунікації. Київ : Віват, 2019. 224 с.
3. Комунікативні та психологічні аспекти підготовки фахівців для Національної поліції / за ред. В. М. Бесчастного. Київ : ВД «Дакор», 2017. 204 с.
4. Крашеніннікова Т.В. Комунікативна компетенція працівника Національної поліції: Навчальний посібник. Дніпро: Адверта, 2017. 107 с.
5. Професійне спілкування працівників Національної поліції : підручник / С.І.Яковенко та ін. Одеса : Астропринт, 2017. 260 с.
6. Профілактика професійної деформації працівників органів внутрішніх справ: навч.-метод. посіб. / за заг. ред. доктора юридичних наук, професора, заслуженого поліцейського України М.Г. Вербенського. К. : Нац. акад. внутр. справ України, 2014. 68 с.
7. Скрябін О.М. Науково-методичні рекомендації щодо розвитку складових професійної компетентності працівників карного розшуку. Одеса-Запоріжжя, 2009. 68 с.
8. Яворська Г. Х. Методика формування базових компетентностей майбутніх правознавців. *Наука і освіта*. 2016. № 4. С. 84-89.
9. Як, коли, де працює діалог : практичний посібник. Київ, 2019. 50 с.

РОЗДІЛ 2.

ПСИХОЛОГІЧНІ МЕХАНІЗМИ МІЖОСОБИСТІСНОГО СПРИЙНЯТТЯ В ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО

2.1. Психологічні особливості перцепції як компоненту спілкування

Відомо безліч різних інтерпретацій того факту, що людина шукає присутність собі подібних. У людини пошук контактів з іншими людьми пов'язаний з виникаючою потребою в спілкуванні. На відміну від тварин у людини потреба в спілкуванні, контакті, є цілком самостійним внутрішнім стимулом, незалежним від інших потреб (у їжі, в одязі і т.д.). Вона виникає у людини мало не з народження і найвиразніше проявляється в півтора - два місяці. В процесі спілкування має бути присутнім взаєморозуміння між учасниками цього процесу, тому велике значення має той факт, як сприймається партнер по спілкуванню, іншими словами процес сприйняття однією людиною іншої є обов'язковою складовою частиною спілкування і умовно може бути названий перцептивною стороною спілкування.

Міжособистісне сприйняття - сприйняття, розуміння і оцінка людини людиною. З'ясовуються закономірності «добудовування» образу іншої людини на основі готівкової, нерідко обмеженої інформації про нього і при виявленні актуальних потреб сприймаючого суб'єкта, фіксується дія механізмів, що призводять до спотворення міжособистісного сприйняття. Сприйняття предметів і явищ матеріального світу, їх різноманітних властивостей і стосунків займає одно з центральних місць в психічній діяльності людини. Сприйняття складає основу орієнтування людини в навколишній дійсності, дозволяє йому організувати діяльність, поведінку відповідно до об'єктивних властивостей і стосунків речей. В процесі поведінки людина сприймає також свої власні дії і їх результати, чим забезпечуються зворотні зв'язки, що регулюють протікання цього процесу. Спілкування висувається як найважливіша соціальна потреба, без реалізації якої сповільнюється, а іноді і припиняється формування особи. У зв'язку з цим потреба в спілкуванні розглядається як наслідок взаємодії особи і

соціокультурного середовища, причому остання служить одночасно і джерелом формування цієї потреби.

Упродовж усього свого життя ми вступаємо в контакт з людьми, що оточують нас, формуємо міжособистісні взаємовідносини, цілі групи людей утворюють зв'язки між собою і таким чином кожен з нас виявляється суб'єктом незліченних і різноманітних стосунків. Те, як ми відносимося до співрозмовника, які стосунки з ним формуємо, найчастіше залежить від того, як ми сприймаємо і оцінюємо партнера по спілкуванню. Людина, вступаючи в контакт, оцінює кожного співрозмовника, як на вигляд, так і по поведінці. В результаті зробленої оцінки формується певне відношення до співрозмовника, і робляться окремі висновки про його внутрішні психологічні властивості. Категорія «спілкування» є базовим для соціально-психологічної теорії. Спілкування є діяльністю, що здійснюється між людьми і спрямованою на виникнення психічного контакту. Психічний контакт забезпечує в спілкуванні взаємообмін емоціями.

Спілкування - це багатоплановий, полізмістовний і поліфункціональний процес. Вступаючи в спілкування, люди «вплітаються» в тканину реального життя і для соціальної психології дуже важливо розуміти механізм такого «вплітання». Не можна розуміти людину спрощено: на якомусь етапі вона «несоціальна», а переходячи через якийсь кордон, стає «соціальною».

Особа, з одного боку, продукт соціальних зв'язків і стосунків, а з іншою - сама є творцем, творцем цих стосунків і зв'язків. Тому надзвичайно важливо розглядати особу в «соціальному контексті». Структура громадських стосунків досить складна і досліджується різними науками. Так соціологічна теорія встановлює певну субординацію громадських стосунків, виділяючи серед них економічні, соціальні, політичні, ідеологічні та ін. Ці стосунки будуються не на основі симпатій або антипатій взаємодіючих соціальних суб'єктів (осіб, груп), а на основі об'єктивних законів розвитку і положення займаного суб'єктом в системі суспільства. Громадські стосунки носять безособистісний характер. Їх суть не у взаємодії конкретних суб'єктів, але, швидше, у взаємодії конкретних соціальних ролей. Соціальна роль - це фіксація певного положення, яке займає

індивід в системі громадських стосунків. Соціальна роль пов'язана з певним видом діяльності особи. Окрім цього роль несе на собі печатку громадської оцінки. Суспільство схвалює або не схвалює соціальні ролі.

Таким чином, вказуючи на роль, ми відносимо індивіда до певної соціальної групи, і він є носієм змісту і функцій цієї ролі. Людина є багато ролевою істотою. Причому, ролі природжені і придбані. У діяльності людина входить в роль, інтерналізує роль. Процес інтерналізації для кожної людини індивідуальний. У історії становлення людини існує декілька механізмів інтерналізації змісту соціальних ролей:

- особово-іменний (для примітивних громадських станів);
- професійно-іменний (для проміжних громадських станів);
- універсально-понятійний (для розвинених громадських станів).

Міжособистісні стосунки виникають усередині кожного виду громадського відношення. Громадські стосунки пов'язані з міжособистісними стосунками як соціальне і психологічне, збагачуючи один одного. Іноді роздуми індивіда не йдуть далі за міжособистісні стосунки, він не розуміє сенсу громадських стосунків («злий поліцейський», «поганий торговець» і так далі). Міжособистісні стосунки будуються на емоційній основі, де визначальна роль відводиться почуттям. У соціальній психології почуття зводяться до двох груп:

- кон'юнктивні - сюди відносяться зближуючі і об'єднуючі людей почуття;
- диз'юнктивні - відносяться почуття, роз'єднуючі людей.

Міжособистісні стосунки - досить складна соціокультурна освіта, що вимагає до себе особливої уваги. Комунікативна сторона спілкування або комунікація у вузькому значенні слова є обміном інформацією між індивідами, що спілкуються. Інтерактивна сторона спілкування полягає в організації взаємодії між індивідами, що спілкуються, тобто не лише в обміні не лише знаннями, ідеями, але і діями. Перцептивна сторона спілкування означає процес сприйняття і пізнання один одного партнерами по спілкуванню і встановлення між ними розуміння. В процесі спілкування має бути встановлене

взаєморозуміння між учасниками цього процесу. Складовою частиною спілкування має бути сприйняття співрозмовниками один одного, тобто перцептивна складова. Взаємодія між людьми може бути визначена як міжособистісна, якщо вона задовольняє наступним критеріям:

- в ній бере участь невелика кількість осіб (найчастіше - група з 2-3 людей);
- це безпосередня взаємодія, тобто її учасники знаходяться в просторовій близькості, мають можливість бачити, чути, торкатись один одного, легко здійснюють зворотний зв'язок;
- це особисте спілкування, учасники якого визнають незамінність, унікальність партнера, зважають на особливості його емоційного стану, самооцінки, особистісних характеристик.

Перераховані критерії дозволяють відрізнити міжособистісне спілкування як особливий вид від міжгрупового і масового спілкування, визначити межі, які відділяють особистісно-орієнтоване спілкування від соціально-орієнтованого. Чим менш стереотипним є сприймання людьми один одного, тим глибшим є рівень взаємного саморозкриття партнерів, чим більше різноманітних і унікальних подій наповнюють історію їх відносин, тим більше підстав називати таке спілкування міжособистісним. Основною структурною одиницею аналізу міжособистісного спілкування є не окрема людина, а взаємозв'язок, взаємодія людей, що вступили у спілкування. Це означає, що кожний з учасників спілкування значним чином впливає на поведінку іншого, між їх висловлюваннями і вчинками виникають причинні залежності.

Обмінюючись повідомленнями, співрозмовники орієнтуються на конкретну ситуацію спілкування, зміст отриманої інформації значною мірою перероблюється, реструктурується в залежності від оцінки самих себе, один одного, навколишньої обстановки. Одна з можливих класифікацій побудована на залежності міжособистісного спілкування від різноманітних мотивів і мети його учасників. Якщо метою спілкування виступають психологічний контакт, психологічні взаємовідносини співрозмовників, то говорять про мотиви

спілкування, які лежать в межах самого спілкування: люди отримують задоволення від самого процесу спілкування або спілкуються для «з'ясування відносин». Традиція дослідження соціального сприйняття, або соціальної перцепції - одна з найбільш стійких традицій в соціальній психології.

Виникнення і успішний розвиток міжособистісного спілкування можливе лише в тому випадку, якщо між його учасниками існує взаєморозуміння. Те, якою мірою люди відображають почуття і риси один одного, сприймають і розуміють інших, а через них і самих себе, здебільшого визначає і сам процес спілкування, і стосунки, які створюються між партнерами, і способи взаємодії. Процес розуміння і пізнання людиною іншої в ході спілкування є обов'язковою складовою спілкування. Умовно цей процес може бути названо перцептивною стороною спілкування. Міжособистісне сприйняття (синонім - соціальна перцепція) є складним процесом:

- сприйняття зовнішніх ознак інших людей;
- подальшого співвідношення отриманих результатів з їх дійсними особовими характеристиками;
- інтерпретації і прогнозування на цій основі можливих їх вчинків і поведінки.

У соціальному сприйнятті в цілому завжди є присутньою оцінка інших людей і формування відношення до них в емоційному і поведінковому плані, внаслідок чого і здійснюється побудова їх власної стратегії діяльності. Зазвичай виділяють чотири основні функції міжособистісного сприйняття:

- пізнання себе, що є початковою базою для оцінки інших людей;
- пізнання партнерів по взаємодії, що дає можливість зорієнтуватися в соціальному оточенні;
- встановлення емоційних стосунків, що забезпечує вибір найбільш надійних або переважних партнерів;
- організація спільної діяльності на основі взаєморозуміння, що дозволяє досягати найбільшого успіху.

В ході соціального сприйняття формуються образи-уявлення про себе і партнерів, що мають свої особливості. По-перше, їх змістовна структура відповідає різноманіттю властивостей людини. У ній обов'язково є присутніми компоненти зовнішнього вигляду, які міцно зв'язуються з характерними психологічними рисами його особи. Наприклад: «розумні очі», «вольове підборіддя», «добра посмішка» і тому подібне. Це не випадково, оскільки шлях до внутрішнього світу партнера людина, що пізнає його, прокладає через поведінкові сигнали про стан і особливості сприйманого. Конституціональні ознаки зовнішнього вигляду і своєрідність його оформлення одягом і косметикою грають роль еталонів і стереотипів соціально-психологічної інтерпретації особи.

По-друге, інша особливість цих образів полягає в тому, що взаємопізнання спрямоване в першу чергу на розуміння тих якостей партнера, які найбільш значимі в даний момент для учасників взаємодії. Тому в образі-уявленні про партнера виділяються обов'язково домінуючі якості його особи. Еталони і стереотипи взаємного пізнання формуються через спілкування з безпосереднім оточенням людини в тих спільнотах, з якими він пов'язаний життям. Передусім це сім'я і етнос, які користуються культурно-історичною специфікою діяльності і поведінки людей. Разом з цими шаблонами поведінки людина засвоює політико-економічні, соціально-вікові, емоційно-естетичні, професійні і інші еталони і стереотипи пізнання людини людиною.

Практичне призначення взаємних представлень партнерів поміщене в те, що розуміння психологічного вигляду особи є початковою інформацією для визначення тактики своєї поведінки по відношенню до учасників взаємодії. Це означає, що еталони і стереотипи взаємопізнання виконують функцію регуляції спілкування людей. Позитивний і негативний образ партнера закріплює відношення тієї ж спрямованості, знімаючи або зводячи психологічні бар'єри між ними. У розбіжностях взаємних представлень з самооцінками партнерів приховані причини психологічних конфліктів когнітивного плану, які час від часу переростають в конфліктні стосунки між взаємодіючими людьми. Від

безпосереднього образу партнера людина в процесі соціальної перцепції піднімається до знання про людину взагалі і повертається до самооцінки. Здійснюючи ці круги взаємного пізнання, він уточнює інформацію про себе і про те місце, яке може займати в суспільстві.

Термін «соціальна перцепція» («соціальне сприйняття») був запропонований Джоулем Брунером у рамках розробленого їм «Нового погляду» (New Look), і в цьому випадку так позначалася соціальна детермінація перцептивного процесу. Незабаром в соціальній психології цей термін отримав інше значення: їм стали означати сприйняття соціальних об'єктів, причому круг їх був строго обмежений.

Соціальними об'єктами були названі: інша людина, соціальна група, ширша соціальна спільність. Майже з самого початку досліджень соціальної перцепції в цьому значенні було встановлено, що термін не в змозі позначити увесь круг виникаючих проблем, наприклад при сприйнятті однією людиною іншої. Якщо ми «читаємо» іншу людину, розшифруємо значення його зовнішніх даних, в певному значенні вгадуємо риси його особи, то ми тим самим виходимо за межі строго перцептивного процесу, як мінімум включаємо в нього і процеси мислення. Тому досить давно саме в області вивчення соціального сприйняття був запропонований термін «соціальне пізнання».

За цим «пізнанням» криється дуже багато що: не лише роздум із приводу візуально сприйнятого, не лише оцінювання його (що включає і емоції), але і мотивація необхідності подальшої взаємодії із сприйманою людиною або відмова від такої взаємодії. Перцепція в загальнопсихологічному розумінні - це елемент цілісного процесу пізнання і суб'єктивного осмислення світу. Поняття «соціальна перцепція» відображає складний процес пізнання і розуміння людьми один одного, воно включає в себе все те, що в загальнопсихологічному плані визначається різними термінами і вивчається окремо.

Соціальна перцепція - одне з найбільш складних і важливих понять соціальної психології, воно є одним із найзначніших внесків соціальної психології в сучасну психологію людини. Характеристики ж самого процесу

соціальної перцепції до недавнього часу залишалися досить мізерними, і своєрідний «бум» почався лише з часу відкриття явища каузальної атрибуції, що буде спеціально розглянуто нижче. Доказом того, що дослідження соціальної перцепції впритул наближаються до досліджень соціального пізнання, являється величезний масив експериментальних і емпіричних робіт, присвячених окремим сторонам цього феномену.

З особливостями міжособистісного сприйняття пов'язаний і ряд психологічних ефектів. Серед них ефекти новизни, первинності, ореолу. Ефект новизни при сприйнятті людьми один одного полягає в тому, що по відношенню до знайомої людини найбільш значимою виявляється остання, тобто новіша інформація про нього. А по відношенню до незнайомої людини значиміша перша інформація. Ефект первинності полягає в тому, що вірогідність пригадування декількох перших елементів однорідного матеріалу вища, ніж середніх (при цьому чим об'ємніше матеріал, що пред'являється, і чим вище темп його пред'явлення, тим менша кількість перших елементів пригадується). Ефект ореолу - це поширення первинної загальної оцінки людини (людей) на сприйняття його (їх) вчинків і особових якостей.

Так, якщо перше враження про людину (людях) в цілому сприятливе, то надалі уся його (їх) поведінка, риси і вчинки починають переоцінювати в позитивну сторону. У них вичленовують і перебільшують лише позитивні моменти, а негативні як би недооцінюють або взагалі не помічають. Якщо ж загальне перше враження про яку-небудь людину(людях) виявилось негативним, то навіть позитивні його (їх) якості і вчинки в подальшому не помічають або недооцінюють на тлі гіпертрофованої уваги до недоліків. Успішність і точність міжособистісного сприйняття залежить від багатьох чинників, але домінуючу роль грає правильне осмислення його закономірностей. Особливостями соціальної перцепції є:

➤ активність суб'єкта соціальної перцепції, що означає, що він(індивід, група і т. д.) не пасивний і не байдужий по відношенню до сприйманого, як це має місце при сприйнятті неживих предметів. І об'єкт, і суб'єкт соціального

сприйняття впливають один на одного, прагнуть трансформувати уявлення про себе в сприятливу сторону;

- цілісність сприйманого, що показує, що увага суб'єкта соціальної перцепції зосереджена, передусім, не на моментах породження образу як результату відображення сприйманої реальності, а на смислових і оцінних інтерпретаціях об'єкту сприйняття;

- мотивованість суб'єкта соціальної перцепції, яка свідчить, що сприйняття соціальних об'єктів характеризується великою злитістю його пізнавальних інтересів з емоційними стосунками до сприйманого, явною залежністю соціальної перцепції від мотиваційно-сислової орієнтованості того, що сприймає.

Зазвичай виділяють чотири основні функції соціальної перцепції:

- знання себе, що є початковою базою для оцінки інших людей;
- пізнання партнерів по взаємодії, що дає можливість зорієнтуватися в соціальному оточенні;
- встановлення емоційних контактів, що забезпечують вибір найбільш надійних або переважних партнерів;
- формування готовності до спільної діяльності на основі взаєморозуміння, що дозволяє досягати найбільшого успіху.

Від безпосереднього образу партнера людина в процесі соціальної перцепції піднімається до знання про людину взагалі, а потім повертається до самооцінки. Здійснюючи ці круги взаємного пізнання, він уточнює інформацію про себе і про те місце, яке може займати в суспільстві.

Процес соціальної перцепції включає взаємовідносини між суб'єктом сприйняття і об'єктом сприйняття. Суб'єктом сприйняття називається індивід або група, здійснює пізнання і перетворення дійсності. Коли суб'єктом сприйняття виступає індивід, він може сприймати і пізнавати свою власну групу, сторонню групу, іншого індивіда, який є членом або своїй або іншої групи. Коли суб'єктом сприйняття виступає група, то тоді процес соціальної перцепції стає ще заплутанішим і складнішим, оскільки група здійснює пізнання, як самій себе,

так і своїх членів, а також може оцінювати членів іншої групи і саму іншу групу в цілому.

Отже, перцептивна сторона спілкування включає процес формування образу іншої людини, що досягається «прочитанням» за фізичними характеристиками партнера його психологічних властивостей і особливостей поведінки.

2.2. Механізми міжособистісного сприйняття

У процесі пізнання іншої людини одночасно відбуваються емоційне оцінювання її, намагання зрозуміти вчинки, спрогнозувати її поведінку та змодельовати власну. Цього досягають завдяки використанню механізмів ідентифікації, емпатії, егоцентризму, рефлексії, стереотипізації, каузальної атрибуції, ефектів соціальної перцепції та ін.

Ідентифікація. Одним із найпростіших способів розуміння іншої людини є уподібнення себе з нею, що відіграє важливу роль у спілкуванні і взаємодії. Ідентифікація (лат. *identicus* - тотожний) - процес ототожнення (уподібнення) себе з іншим індивідом або групою, основою якого є емоційний зв'язок; набуття, засвоєння цінностей, ролей, моральних якостей іншої людини, особливо батьків; копіювання суб'єктом думок, почуттів, дій іншої людини, яка є моделлю. Ідентифікація є способом розуміння іншої людини через усвідомлене чи неусвідомлене ототожнення її з собою, намагання зрозуміти її стан, настрої, самооцінку, ставлення до світу, уявивши себе на її місці. Вона може бути повною (ототожнення себе з іншою людиною загалом) або частковою (уподібнення за однією ознакою). Цей механізм найкраще досліджено в психоаналізі, де ідентифікація фігурує як важливий несвідомий процес, завдяки якому відбувається саморозвиток «Я» суб'єкта.

3. Фрейд поділяв ідентифікацію на первинну (примітивна форма емоційної прив'язаності до матері) і вторинну (захисна форма, яка полягає у несвідомому уподібненні об'єкту, що викликає страх чи тривогу). Наслідком ідентифікації є інтродекція (лат. *intro* - всередину) - виокремлення і ототожнення себе з

особистістю чи групою, перенесення, запозичення, «вбирання» в себе певних рис об'єкта і проєкція (лат. *projectio* - викидання) - приписування іншому своїх думок і почуттів.

Емпатія. Цей механізм, реалізуючись як емоційний відгук на проблеми іншого, тісно пов'язаний з ідентифікацією. Емпатія в соціально-психологічному контексті є основною навичкою, яка набувається у процесі соціалізації і передбачає здатність приймати соціальні ролі й установки інших, уявляти себе у соціальній позиції іншого і передбачати його реакції.

Емпатія (грец. *empathia* - співпереживання, співчуття) - осягнення емоційних станів іншої людини; психічний процес, який дає змогу зрозуміти переживання іншої людини (механізм пізнання); дія індивіда, що допомагає йому по-особливому вибудувати спілкування (особливий вид уваги до іншої людини); здібність, властивість, здатність проникати в психічний стан іншої людини (характеристика людини, тобто емпатійність). Здатність до емпатії зростає при набутті життєвого досвіду, а також серед схожих між собою людей. Рівень емпатії залежить від здатності індивіда уявити, як одна подія сприйматиметься різними людьми, визнання права на існування різних точок зору.

Здатна до емпатії людина терпима до вираження емоцій іншими людьми; глибоко вникає в суб'єктивний внутрішній світ співрозмовника, не розкриваючи при цьому власного настрою і світу; готова адаптувати своє сприймання до сприймання іншої людини задля кращого розуміння того, що з нею відбувається. За багатьма ознаками механізм емпатії подібний до механізму ідентифікації, передусім здатністю людини поставити себе на місце іншого індивіда, подивитися на все з його погляду. Проте ототожнення себе з іншими вона не передбачає. Виявляючи до когось емпатію, людина бере до уваги лінію поведінки партнера по взаємодії, а власну вибудовує інакше. Емпатійність, здатність до емпатичної уваги є однією з найважливіших професійних якостей психолога, педагога, лікаря, керівника.

Емпатія виявляється в повсякденному житті, будучи завжди пов'язаною з конкретною ситуацією. За недостатньої її реалізації виникають порушення в міжособистісних відносинах. З огляду на переживання об'єкта емпатії емпатичні переживання можуть бути адекватними і неадекватними: одні люди можуть радіти чужому горю, інші - співчувати. Здатність до емпатії зростає при набутті життєвого досвіду, а також серед схожих між собою людей.

Рівень емпатії залежить від здатності індивіда уявити, як одна подія сприймається різними людьми, визнання права на існування різних точок зору. Здатна до емпатії людина терпима до вираження емоцій іншими людьми; глибоко вникає в суб'єктивний внутрішній світ співрозмовника, не розкриваючи при цьому власного настрою і світу; готова адаптувати своє сприймання до сприймання іншої людини задля кращого розуміння того, що з нею відбувається. За багатьма ознаками механізм емпатії подібний до механізму ідентифікації, передусім здатністю людини поставити себе на місце іншого індивіда, подивитися на все з його погляду.

Проте ототожнення себе з іншими вона не передбачає. Виявляючи до когось емпатію, людина бере до уваги лінію поведінки партнера по взаємодії, а власну вибудовує інакше. Емпатійність, здатність до емпатичної уваги є однією з найважливіших професійних якостей психолога, педагога, лікаря, керівника. Емпатія виявляється в повсякденному житті, будучи завжди пов'язаною з конкретною ситуацією. За недостатньої її реалізації виникають порушення в міжособистісних відносинах. З огляду на переживання об'єкта емпатії емпатичні переживання можуть бути адекватними і неадекватними: одні люди можуть радіти чужому горю, інші - співчувати. Взявши за основу особливості вияву, емпатію поділяють на такі види:

- емоційна емпатія. Заснована на механізмах проекції і наслідування моторних та афективних реакцій іншої людини;
- когнітивна емпатія. Базується на інтелектуальних процесах;
- предикативна емпатія. Виявляється як здатність людини прогнозувати афективні реакції іншого у конкретних ситуаціях;

- естетична емпатія.

Чуттєве розуміння художнього об'єкта, який є джерелом естетичного задоволення. Важливими формами емпатії є співпереживання - переживання індивідом тих самих емоційних станів, почуттів, які відчуває інший, і співчуття - емоційне сприйняття негараздів іншого безвідносно до власного стану і дій.

Егоцентризм. Процес міжособистісного пізнання людьми одне одного ускладнюється явищем егоцентризму. Як механізм пізнавальної діяльності, він полягає в нездатності побачити і зрозуміти пізнавальну позицію іншої людини, невмінні оцінити факти, події, явища з її точки зору. Егоцентризм (лат. ego - я і centrum - осердя) - зосередженість індивіда тільки на власних інтересах і переживаннях, що спричинює його нездатність зрозуміти іншу людину як суб'єкта взаємодії та самодостатню особистість. Найбільшою мірою егоцентризм проявляється у ранньому дитинстві. У процесі розвитку і навчання особистості сила прояву його поступово зменшується. Зважаючи на сферу вияву, виокремлюють такі різновиди егоцентризму:

- пізнавальний егоцентризм. Характеризує процеси сприймання і мислення;
- моральний егоцентризм. Нездатність зрозуміти причини вчинків інших людей;
- комунікативний егоцентризм. Неповага до смислових понять партнерів по спілкуванню.

Нормальний особистісний розвиток передбачає наявність егоцентричності як закономірного етапу становлення. Відхиленням від норми є застрягання особистості на цьому етапі, відсутність сил і прагнення подолати його. Жорстка орієнтація на себе не сприяє розвитку особистості. Тому егоцентрики живуть своїми уявленнями про добро, справедливість, любов.

Рефлексія. Цей перцептивний механізм реалізується як внутрішнє уявлення людини про думку тих, із ким вона контактує. Рефлексія (лат. reflexio - звернення назад, самопізнання) - усвідомлення індивідом того, як його сприймають і оцінюють інші індивіди або спільності; вид пізнання, у процесі

якого суб'єкт стає об'єктом свого спостереження; роздуми, аналіз власного психічного стану.

Цей важливий аспект соціального пізнання означає і пізнання іншого через з'ясування думок про суб'єкта, і пізнання суб'єктом себе через з'ясування думок інших людей про нього. І чим ширше коло спілкування, чим більше різних уявлень про те, як людина сприймається іншими, тим більше вона знає про себе й людей, що її оточують. Рефлексія засвідчує перехід від повного включення самосвідомості в діяльність до формування нового ставлення суб'єкта не лише до діяльності, а й до себе в цій діяльності. Основу рефлексії становлять такі базові процеси психіки:

- центрування (переоцінювання елементів, на яких фіксується погляд);
- децентрування (механізм розвитку пізнавальних процесів особистості, який функціонує на основі здатності відтворювати точку зору іншої людини);
- проекція (процес і результат досягнення і породження значень, який полягає у свідомому чи несвідомому перенесенні суб'єктом власних властивостей, станів на зовнішні об'єкти та ін.).

Рефлексія передбачає не тільки знання суб'єкта про себе та свою діяльність, а й уявлення про те, як він і його діяльність сприймаються іншими. Як новоутворення психіки, вона з'являється на певному етапі онтогенетичного розвитку. Дозрівання механізмів рефлексії стимулює самоаналіз, формування волі, становлення особистісної зрілості.

Стереотипізація. Основу цього важливого механізму соціальної перцепції утворює несвідоме структурування особистості. Стереотипізація (грец. stereos - твердий і tyros - відбиток) - процес формування враження про людину на основі вироблених стереотипів; віднесення соціальних об'єктів або форм взаємодії до відомих чи таких, що здаються відомими, явищ, приписування їм знайомих рис з метою прискорення чи полегшення міжособистісного спілкування.

Сукупність якостей, котрі людина приписує іншій людині, називають оцінними стереотипами. Найчастіше формування стійких образів соціального

об'єкта (людини, групи, події, явища тощо) відбувається непомітно для індивіда. Можливо, у зв'язку з недостатньою усвідомленістю стереотипи утверджуються як стійкі еталони, владарюючи над людьми. Формуються вони як наслідок недостатньої поінформованості, результат узагальнення особистістю власного досвіду, доповненого відомостями, отриманими з книг, кінофільмів, висловлюваннями інших людей. Стереотип допомагає швидко і досить надійно спрощувати, оформлювати у певні категорії та еталони соціальне оточення людини, легше його розуміти і прогнозувати.

Когнітивною основою стереотипізації є такі операції, як селекція, обмеження, категоризація соціальної інформації. Мотиваційну основу цього механізму становлять процеси оцінної поляризації на користь своєї групи, що вселяють індивіду почуття належності та захищеності. Стереотип виконує різноманітні функції, одні з яких реалізуються на індивідуальному рівні, інші - на груповому: селекція соціальної інформації; створення і підтримання позитивного «Я-образу»; формування і підтримання групової ідеології, яка пояснює і виправдовує поведінку групи; створення і підтримання позитивного «Ми-образу».

Стереотипи є регуляторами соціальних відносин, своєрідним «захистом» (виправданням власної поведінки), задоволенням агресивних тенденцій, способом вивільнення групової напруженості, їм притаманні економія мислення, стійкість. Різноманітність особливостей, функцій стереотипів є передумовою багатьох їх класифікацій. За критерієм змісту виокремлюють такі їх види:

- професійні стереотипи. Йдеться про персоніфікований образ професії, тобто узагальнений образ типового професіонала;
- фізіономічні стереотипи. Основою їх є визнання взаємозв'язку рис зовнішності і внутрішніх якостей особистості;
- етнічні стереотипи. Фіксують взаємини між етнічними групами, є частиною самосвідомості і менталітету нації, пов'язані з національним характером.

Сформувавшись з недостатньої поінформованості про об'єкт сприймання, стереотипи можуть виконувати консервативну, іноді реакційну роль, формуючи неправильні уявлення про людей, деформуючи процес міжособистісного розуміння і взаємодії. Під час пізнання людьми одне одного стереотипізація здатна спричинити спрощення і скорочення цього процесу. В такому разі стереотипи не обов'язково виконують оцінну роль. Нерідко стереотипізація породжує упередження у сприйманні іншої людини. Якщо судження про іншу людину вибудовується на основі попереднього негативного досвіду, то нове сприймання представника тієї самої групи буде також неприязним.

Більшість стереотипів формується буденною свідомістю, тому вони часто бувають не тільки сумнівними, а й помилковими. Перевірити істинність чи хибність стереотипу можна лише в процесі аналізу конкретної ситуації.

Каузальна атрибуція. Дослідження каузальної атрибуції допомагає пізнанню механізмів взаєморозуміння, процесів інтерпретації суб'єктом міжособистісного сприймання причин і мотивів поведінки інших людей. Каузальна (лат. *causa* - причина) атрибуція (лат. *attributio* - приписування) - інтерпретація необхідної суб'єкту інформації шляхом приписування партнеру по взаємодії можливих почуттів, причин і мотивів поведінки.

Часто, не знаючи чи знаючи недостатньо справжні причини поведінки іншого індивіда, люди починають приписувати одне одному невласливі їм причини, зразки поведінки, загальні характеристики. Це явище дослідники назвали фундаментальною помилкою атрибуції. Фундаментальна помилка атрибуції - тенденція переоцінювання значення особистісних рис і установок людини та недооцінювання ролі ситуації у поясненні поведінки індивіда. Пояснюючи чийсь поведінку, людина надає дуже мало значення ситуації і дуже багато - особистості. Спричинено це тим, що поведінка особи привертає більше уваги, ніж ситуаційні чинники.

Помилка атрибуції здійснюється під час інтерпретації поведінки інших людей, хоч власну поведінку індивід пояснює з точки зору ситуації. Як правило, при цьому вважають, що інша людина особисто повинна відповідати за свою

поведінку. З огляду на те, учасником події чи її спостерігачем є суб'єкт сприймання, виокремлюють такі типи атрибуції (Г. Келлі):

- особистісна атрибуція. Причина приписується особисто тому, хто здійснив вчинок;
- об'єктна атрибуція. Причина приписується об'єкту, на який спрямована дія;
- атрибуція, пов'язана із обставинами. Причина приписується обставинам.

Спостерігач частіше вдається до особистісної атрибуції, учасник більш схильний пояснювати те, що відбувається, обставинами. На процес міжособистісного сприймання, особливо при формуванні першого враження про незнайомця, відчутно впливають установки індивіда. Цю проблему було проілюстровано експериментально (О. Бодальов): різним групам демонстрували фотографію однієї людини, супроводжуючи її короткою характеристикою на зразок «герой», «злочинець», «письменник».

Якщо установка спрацьовувала, словесні портрети одних і тих самих людей кардинально відрізнялися. Було з'ясовано також, що є люди, які не піддаються стереотипному сприйманню, і ті, які є вибірково стереотипними.

Ефекти соціальної перцепції. Виникають вони як результат приписування чи поширення оцінного враження на сприймання дій, вчинків, особистісних рис іншої людини за дефіциту часу і джерел інформації. Найбільш вивченими в соціальній психології є ефект ореолу, феномен логічної помилки, ефект пріоритету, ефект новизни, ефект первинності, ефект поблажливості.

Ефект ореолу. При формуванні першого враження ефект ореолу проявляється в тому, що загальне позитивне враження про людину зумовлює позитивні оцінки і не представлених якостей. Буває і навпаки: загальне неприємне враження породжує негативні оцінки.

Ефект (лат. effectus - виконання, дія) ореолу (лат. aureolus - золотий) - тенденція перебільшувати тим, хто сприймає, однорідність особистості

співрозмовника, переносити сприятливе (несприятливе) враження про одну якість індивіда на всі інші.

Позитивна переоцінка поведінки і рис іншої людини зумовлена позитивною упередженістю. Щодо неї вживають назву «позитивний ореол», негативна - негативною упередженістю, коли виявлені надалі позитивні якості не беруться до уваги, недооцінюються (негативний ореол).

Феномен логічної помилки. Сутність його полягає в наявності у спостерігачів (експертів) усталеної думки щодо взаємозв'язків певних якостей. Наприклад, якщо людина оцінюється як дуже агресивна, то їй приписується висока оцінка її енергетичного потенціалу.

Ефект пріоритету. Полягає в тому, що вплив отриманої раніше інформації значно сильніший від наступної.

Ефект новизни. Діє у процесі сприймання знайомої людини і полягає в тому, що остання, найсвіжіша інформація стає найзначущішою.

Ефект первинності. Він виявляється тоді, коли сприймають незнайому людину. Під час оцінювання цієї людини роль установки відіграє первинна інформація.

Ефект поблажливості. Реалізується як тенденція високого оцінювання інших людей за шкалою позитивних і низького - за шкалою негативних характеристик.

Основою всіх цих ефектів є механізми, котрі за нестачі інформації про соціальні об'єкти забезпечують її категоризацію, спрощення і відбір. Виділяються два головні аспекти вивчення процесу міжособистісної перцепції. Один пов'язаний з дослідженням психологічних і соціальних особливостей суб'єкта і об'єкту сприйняття, а інший - з аналізом механізмів і ефектів міжособистісного відображення.

Зупинимося детальніше на їх аналізі. У сприйнятті і оцінці людьми один одного зафіксовані індивідуальні, статеві, вікові, професійні і порожнисто-ролеві відмінності. Так, виявлено, що діти вчать спочатку розпізнавати експресію по міміці, потім ним стає доступним аналіз вираження емоцій за допомогою жестів.

На що передусім звертають увагу люди, оцінюючи партнера по спілкуванню? До таких, найбільш суттєвих властивостей спостережуваного можна віднести: вираз його обличчя (міміку), способи вираження почуттів (експресію), жести і пози, ходу, зовнішній вигляд (одяг, зачіску), особливості голосу і мови.

Можна вказати приклади експресивних жестів, що мають універсальне трактування в європейській культурі: пальці, зведені кінчиками разом, - сором, покірність, упокорювання; різні «почухування» голови - нерішучість, неготовність.

Вивчення перцепції показує, що можна виділити ряд універсальних психологічних механізмів, що забезпечують сам процес сприйняття і оцінки іншої людини і дозволяють здійснювати перехід від зовні сприйманого до оцінки, відношення і прогнозу. До механізмів міжособистісної перцепції відносять:

- пізнання самого себе (рефлексія) в процесі спілкування;
- пізнання і розуміння людьми один одного (ідентифікація, емпатія, атракція, стереотипізація);
- прогнозування поведінки партнера по спілкуванню (каузальна атрибуція).

Дослідження рефлексії в соціальній психології почалася в кінці минулого століття. Джоуль Холмс, описуючи ситуацію дідичного спілкування деяких Джона і Генрі, стверджував, що насправді в цій ситуації дані як мінімум шість чоловік: Джон, який він є насправді; Джон, яким він сам бачить себе; Джон, яким його бачить Генрі. Відповідно три «позиції» з боку Генрі. Згодом Т. Ньюком і Ч. Кулі ускладнили ситуацію до восьми персон, додавши ще: Джон, яким йому видається його образ у свідомості Генрі, і відповідно те ж для Генрі.

В принципі, можна припустити скільки завгодно багато таких взаємних відображень, але практично в експериментальних дослідженнях зазвичай обмежуються фіксацією двох східців цього процесу.

Термін «ідентифікація» виражає той емпіричний факт, що одним з найпростіших способів розуміння іншої людини є уподібнення себе йому. Це,

зрозуміло, не єдиний спосіб, але в реальних ситуаціях взаємодії люди часто користуються таким прийомом, коли припущення про внутрішній стан партнера будується на основі спроби поставити себе на його місце.

У цьому плані ідентифікація виступає одним з механізмів пізнання і розуміння іншої людини. Існує багато експериментальних досліджень процесу ідентифікації і з'ясування його ролі в процесі спілкування.

Зокрема, встановлений тісний зв'язок між ідентифікацією і іншим, близьким за змістом явищем, - емпатією. Емпатією визначається як особливий спосіб розуміння іншої людини, ґрунтований не на раціональному осмисленні проблем іншої людини, а на прагненні емоційно відгукнутися на його проблеми. Емпатія - це афективне «розуміння».

Механізм емпатії в певних рисах схожий з механізмом ідентифікації: і там, і тут є присутнім уміння поставити себе на місце іншого, поглянути на речі із його точки зору. Відомо, що емпатія тим вище, чим більше чоловік здатний уявити собі, як одно і те ж подію буде сприйнято різними людьми, і чим краще він здатний зрозуміти право на існування цих різних точок зору. Атракція (від латів. *attrahere* - притягати, притягувати) - особлива форма сприйняття однієї людини іншим, ґрунтована на формуванні стійкого емоційно позитивного почуття до нього. Люди не просто сприймають один одного, але формують один по відношенню до одного певні стосунки.

На основі зроблених оцінок народжується різноманітна гамма почуттів - від неприйняття тієї або іншої людини до симпатії, навіть любові до нього. Область досліджень, пов'язаних з виявленням механізмів утворення різних емоційних стосунків до сприйманої людини, дістала назву дослідження атракції.

Атракція також є процесом формування привабливості якоїсь людини для того, що сприймає і продуктом цього процесу, тобто деяка якість відношення. Атракцію можна розглядати також як особливий вид соціальної установки на іншу людину, в якій переважає емоційний компонент, коли цей «інший» оцінюється переважно в афективних категоріях.

Включення атракції в процес міжособистісного сприйняття з особливою чіткістю розкриває той факт, що спілкування завжди є реалізація певних стосунків (як громадських, так і міжособистісних). Атракція пов'язана переважно з цим другим типом стосунків, що реалізуються в спілкуванні. Вивчається, зокрема, питання про роль схожості характеристик суб'єкта і об'єкту сприйняття в процесі формування атракції, про роль «екологічних» характеристик процесу спілкування (близькість партнерів по спілкуванню, частота зустрічей і тому подібне). У багатьох роботах виявлявся зв'язок між атракцією і особливим типом взаємодії, що складається між партнерами, наприклад, в умовах «допомагаючої» поведінки.

Виділені різні рівні атракції: симпатія, дружба, любов. Дружба - вид стійких, індивідуально-виборчих міжособистісних стосунків, що характеризується взаємною прихильністю їх учасників, посиленням процесів афіліації (прагнення бути в суспільстві, тут - разом з другом, друзями), взаємними очікуваннями почуттів у відповідь і переваги. Симпатія (від греч. *Sympatheia* - потяг, внутрішнє розташування) - стійке схвальне емоційне відношення людини до інших людей, їх груп або соціальних явищ, що проявляється в привітності, доброзичливості, захопленні, спонукаюче до спілкування, надання уваги, допомозі і тому подібне.

Любов - висока міра емоційно-позитивного відношення, що виділяє об'єкт серед інших і поміщає його в центр життєвих потреб і інтересів суб'єкта. Каузальна атрибуція (англ. *attribute* - приписувати, наділяти) - інтерпретація суб'єктом свого сприйняття причин і мотивів поведінки інших людей, отримана на основі безпосереднього спостереження, аналізу результатів діяльності і іншого шляхом приписування особи, групі людей властивостей, характеристик, які не потрапили в поле сприйняття і як би домислюються їм.

Кожен з учасників взаємодії, оцінюючи іншого, прагне побудувати певну систему інтерпретації його поведінки, зокрема його причин. У буденному житті люди часто-густо не знають дійсних причин поведінки іншої людини або знають їх недостатньо. В умовах дефіциту інформації вони починають приписувати

один одному як причини поведінки, так іноді і самі зразки поведінки або якісь загальніші характеристики.

Особлива галузь соціальної психології, що дістала назву каузальної атрибуції, аналізує саме ці процеси (Ф. Хайдер, Г. Келлі, Е. Джонс, К. Девіс, Д. Кенноуз, Р. Нисбет, Л. Стрикленд). Якщо на перших порах дослідження атрибуції йшлося лише про приписування причин поведінки іншої людини, то пізніше стали вивчатися способи приписування ширшого класу характеристик : намірів, почуттів, якостей особи.

Сам феномен приписування виникає тоді, коли у людини є дефіцит інформації про іншу людину: замінювати її і доводиться процесом приписування. Цікава спроба побудови теорії каузальної атрибуції належить Г. Келлі. Він показав, як здійснюється людиною пошук причин для пояснення поведінки іншої людини.

У загальному вигляді відповідь звучить так: всякій людині властиві деякі апріорні каузальні представлення і каузальні очікування. У експериментах було встановлено, що різні люди демонструють по перевазі абсолютно різні види атрибуції, тобто різну міру «правильності» приписуваних причин.

Для того, щоб визначити міру цієї правильності, вводяться три категорії:) подібності - згоди з думкою інших людей;) відмінності - відмінності від думок інших людей;) відповідності - постійність дії причини в часі і просторі. Г. Келлі виявив, що залежно від того, чи виступає суб'єкт сприйняття сам учасником якої-небудь події або його спостерігачем, він може переважно обирати один з трьох типів атрибуції:

- особову атрибуцію, коли причина приписується тому, що особисто здійснює вчинок;
- об'єктну атрибуцію, коли причина приписується тому об'єкту, на який спрямована дія;
- обставинну атрибуцію, коли причина того, що здійснюється приписується обставинам.

Було виявлено, що спостерігач частіше використовує особову атрибуцію, а учасник схильний більшою мірою пояснювати те, що здійснюється обставинами. Ця особливість виразно проявляється при приписуванні причин успіху і невдачі: учасник дії «винить» в невдачі переважно обставини, тоді як спостерігач «винить» за невдачу передусім самого виконавця. Загальна закономірність полягає в тому, що у міру значущості події, що сталася, випробовувані схильні переходити від обставинної і об'єктної атрибуції до особової (тобто шукати причину конкретної людини, що сталася в усвідомлених діях).

Якщо використати поняття фігури і фону (гештальтпсихологія), то процес атрибуції можна пояснити тим, що потрапляє у поле зору спостерігача в якості фігури. Так, в одному експерименті випробовувані переглядали відеозапис надання свідчень підозрюваним в ході допиту. Якщо вони бачили тільки підозрюваного, то сприймали визнання істинним. Якщо в полі зору потрапляв ще і детектив, то випробовувані спостерігачі) схильні були вважати, що підозрюваного змусили признатися.

Процес атрибуції, визначуваний особливостями суб'єкта сприйняття, проявляється і в тому, що одні люди схильні, більшою мірою, в процесі міжособистісного сприйняття фіксувати фізичні риси, і тоді «сфера» приписування значно скорочується. Інші - сприймають переважно психологічні характеристики оточення, і в цьому випадку відкривається особливий «простір» для приписування. Щоб забезпечити досить точне прогнозування ситуації міжособистісного сприйняття, необхідно врахувати область явищ, пов'язаних з різним родом моментами, що спотворюють істинну картину сприйманого.

Йдеться про «ефекти», що виникають при сприйнятті людьми один одного: ефект проєкції, ефект середньої помилки, ефект «ореолу» («гало-ефект»), ефект новизни і первинності, а також ефект, або явище, стереотипизації. Ефект ореолу проявляється при формуванні першого враження про людину в тому, що загальне сприятливе враження приводить до позитивних оцінок і невідомих якостей сприйманого і, навпаки, загальне несприятливе враження сприяє переважанню негативних оцінок. У експериментальних дослідженнях

встановлено, що ефект ореолу найбільш явно проявляється тоді, коли той, що сприймає має мінімальну інформацію про об'єкт сприйняття, а також коли судження торкаються моральних якостей.

Отже, в процесі взаємодії величезну роль грають сприйняття і взаєморозуміння людьми один одного. Від того, наскільки вони ефективні, залежать результати і зміст спільної діяльності. Термін «соціальна перцепція», тобто соціальне сприйняття, уперше був введений американським психологом Дж. Брунером. Назвавши сприйняття «соціальним», він звернув увагу на те, що, незважаючи на усі індивідуальні відмінності, існують якісь загальні, такі, що виробляються в спілкуванні, в спільному житті соціально-психологічні механізми сприйняття.

Спілкування визначається тим уявленням про партнера, яке складається в сприйнятті. Під сприйняттям, розуміється цілісний образ іншої людини, що формується на основі оцінки його зовнішнього вигляду і поведінки. Тому, адекватне сприйняття один одного - один з найважливіших чинників успішного спілкування.

Процес сприйняття іншої людини забезпечують наступні механізми міжособистісної перцепції: ідентифікація, емпатія, рефлексія і атракція. Зазвичай цей ряд психологічних механізмів забезпечують сам процес сприйняття і відношення до іншої людини і дозволяють здійснювати перехід від зовні сприйманого до оцінки та прогнозу. Існує ряд особливостей, що утрудняють міжособистісне сприйняття. Це ефект ореолу, ефект первинності, ефект проєкції і так далі.

Таким чином, розглядаючи механізми сприйняття і його особливості, можна відмітити, що їм належить важлива роль в розумінні партнерами один одного, і як наслідок - успішна комунікація.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ:

1. Надайте визначення міжособистісному сприйняттю.
2. Основні функції міжособистісного сприйняття.

3. Поняття «соціальна перцепція».
4. Що є особливостями соціальної перцепції?
5. Механізми міжособистісного сприйняття: ідентифікація.
6. Механізми міжособистісного сприйняття: емпатія.
7. Механізми міжособистісного сприйняття: егоцентризм.
8. Механізми міжособистісного сприйняття: стереотипізація.
9. Механізми міжособистісного сприйняття: каузальна атрибуція.
10. Механізми міжособистісного сприйняття: рефлексія.
11. Механізми міжособистісного сприйняття: ефекти соціальної перцепції.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано – Франківськ : «Лілея_НВ», 2015. 160 с.
2. Ділове спілкування та культура мовлення: Навчальний посібник / Пантелюк М І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В.. Ізд-во : ЦУЛ, 2020. 224 с.
3. Основи правової культури юриста: Навчальний посібник / Казавець Р.С. К. : Вид. Центр навчальної літератури, 2017. 132 с.
4. Основи психології та міжособове спілкування / Засекіна Л.В., Пастрик Т.В. Вид. : «Медицина», 2018. 216 с.
5. Професійне спілкування працівників Національної поліції : підручник / авт.кол.: С.І. Яковенко, Л.І. Мороз (та ін.); за ред. С. І. Яковенко. Одеса : Астропринт, 2017. 260 с.
6. Соціально – психологічні основи ділового спілкування : навч.посіб. / Є. І. Бородин, К.В. Комарова, Н.А. Липлівська, Т.М. Тарасенко. Дніпро : ГРАНІ, 2019. 184 с.

7. Царьова І.В., Грицай І.О. Культура професійного мовлення юриста : навчальний посібник / І.В. Царьова, І.О. Грицай. К. : «Хай-Тек Прес», 2017. 140 с.

8. Невербальна інформація в кримінальному провадженні: теоретико – методологічні основи : монографія / О.П. Ващук. – Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2017. 430 с.

9. Матієнко Т.В. Правове забезпечення професійного спілкування поліцейського. *Правова держава: історія, сучасність та перспективи формування в Україні*: зб. міжнар. наук.-практ. конф. Ужгород : Ужгородський національний університет, 2020. С. 115-119.

10. Матієнко Т.В. Психологічні засади ведення переговорів поліцейськими в екстремальних умовах служби / Т.В. Матієнко // *Держава та регіони. Серія: Право*, 2020. № 1, С. 187-192.

11. Матієнко Т.В. Тактичні особливості спілкування поліцейського з правопорушниками / Т.В. Матієнко // *Jurnaluljuridicnational: teorie și practică. Науковий журнал*. Молдова. 2020. № 2, С. 102-106.

12. Юрчук О.Ф. Концептуальні засади комунікативної підготовки поліцейського. *Світовий досвід підготовки кадрів поліції та його впровадження в Україні*: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції : Дніпропетровськ, 2016. С.128-130.

13. Юрчук О. Ф. Комунікативна компетентність поліцейського як об'єкт наукового дослідження. *Українська мова в юриспруденції*: Матеріали XII Всеукраїнської науково-практичної конференції з проблем розвитку та функціонування державної мови : Київ. 2016. С. 23-27.

РОЗДІЛ 3

ПСИХОЛОГІЧНИЙ ВПЛИВ ЯК НАПРЯМОК КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ

3.1. Загальна характеристика психологічного впливу

Сучасний стан державотворення характеризується постійними змінами у різних сферах життя, що суттєво впливає на розвиток та становлення суспільства. Особливо важливим є питання щодо психологічного впливу та його необхідності та раціональності застосування.

Серед науковців не існує єдиного та універсального тлумачення феномену «психологічний вплив». Дана категорія психології розглядалася в різних психологічних напрямках – психології особистості, психології спілкування, психології малих соціальних груп і колективів, психіатрії, психотерапії тощо. При цьому кожне із цих напрямків поглиблювало й доповнювало розробку проблематики психологічного впливу.

Відповідно до Наказу МОЗ України від 15.04.2008 № 199 «Про затвердження Порядку застосування методів психологічного і психотерапевтичного впливу» психологічний вплив є вживання спрямованих дій на психіку людини, усвідомленого або неусвідомленого характеру за допомогою переконання, психологічного переформування або сугестії для формування певної системи уявлень, дій та відношень, які суб'єктивно сприймаються особою як особисто приналежні.

Так, авторський колектив Сергій Ніколаєнко та Світлана Ніколаєнко виділили наступні істотні *ознаки психологічного впливу*: 1) цілеспрямований характер психологічного впливу; 2) свідомість психологічного впливу як спрямованість на досягнення планованого результату; 3) спрямованість психологічного впливу на зміну психологічних регуляторів конкретної активності іншої людини; 4) інформаційний характер психологічного впливу; 5) вплив на психічний стан, думки, почуття й дії іншої людини за допомогою винятково психологічних засобів (як вербальних так і невербальних); 6)

технологічність психологічного впливу; 7) наявність певних вольових зусиль суб'єкта в процесі реалізації психологічного впливу.

Під *механізмом психологічного впливу* слід розуміти процедуру вибору того чи іншого методу і варіанту поведінки та процес проходження стимулу, що впливає, від суб'єкта до об'єкта і зворотного зв'язку між ними. Його структура складається з таких чинників:

1. *особливості особистості* – достатня розвиненість пізнавальної, емоційної та вольової сфери; здатність діагностувати індивідуальні особливості та емоційний стан партнера по спілкуванню; знання і вміння вибирати необхідний метод впливу та грамотно його застосовувати;

2. *специфіка об'єкта впливу* як конкретної соціальної одиниці (підозрюваного, свідка, потерпілого, малої групи) – особливості мотивації, наявність інтелектуально-пізнавальних передумов для здійснення своїх прагнень, емоційно-вольові якості, знання та використання сталих стереотипів поведінки;

3. *особливості каналу проходження стимулів* від суб'єкта до об'єкта та реалізації обраного методу – вміння розпізнавати та впливати на психологічні бар'єри, що виникають в процесі психологічного впливу.

Розрізняють види психологічного впливу.

1. Інформаційно-психологічний вплив (часто його називають інформаційно-пропагандистським, ідеологічним) являє собою вплив словом, інформацією. Його основна мета - формування в людей певних ідеологічних (соціальних) ідей, поглядів, уявлень, переконань, при цьому він одночасно викликає у них позитивні або негативні емоції, почуття і навіть бурхливі масовидні реакції.

2. Психогенний вплив є наслідком:

фізичного впливу на мозок індивіда, в результаті якого спостерігається порушення нормальної нервово-психічної діяльності (наприклад, людина отримує травму головного мозку, в результаті якої втрачає можливість раціонально мислити, пропадає пам'ять тощо; або вона піддається впливу таких

факторів, як звук, освітлення, температура та ін., які через певні фізіологічні реакції змінюють його психіку);

шокового впливу навколишніх умов або якихось подій (наприклад, картин масових руйнувань, численних жертв і т.д.) на свідомість людини, в результаті чого вона виявляється не в змозі раціонально діяти, переживає афект або депресію, впадає в паніку і т.п.

Чим менше підготовлена особа до психотравмуючих впливів навколишньої дійсності та її фізичних впливів, тим більш різко виражені її психічні травми, які отримали назву психогенних втрат.

3. Психоаналітичний (психокорекційний) вплив - це вплив на підсвідомість людини терапевтичними засобами, особливо у стані гіпнозу або глибокого сну.

4. Нейролінгвістичний вплив (нейролінгвістичне програмування) - вид психологічного впливу, що змінює мотивацію людей за рахунок внесення в їх свідомість спеціальних лінгвістичних програм. Можна складати тексти повідомлень у засобах масової інформації таким чином і в такій формі (зміст), що вони викликають певні реакції психіки та поведінки людей.

5. Психотронний (парапсихологічний, екстрасенсорний вплив - це вплив на інших людей, здійснюване шляхом передачі інформації через позапочуттєве (неусвідомлюване) сприйняття.

6. Психотропний вплив - це вплив на психіку людей за допомогою медичних препаратів, хімічних або біологічних речовин.

Методи психологічного впливу.

У найбільш загальному вигляді *методами психологічного впливу слід вважати: переконання, навіювання, наслідування, мода, чутки*. Кожен із них передбачає застосування сукупності засобів і прийомів, доцільність яких визначається перерахованими вище чинниками.

Переконання здійснюється в словесній формі та ґрунтується на логіці, а вплив на відчуття та емоції мають тут другорядне значення. Активними є обидві сторони, тобто процес переконання являє собою явну або приховану дискусію, метою якої є досягнення єдності поглядів. Тому найбільш ефективним слід

вважати звернення типу: «Мені хотілося б з вами обговорити питання ..., моє бачення тут таке». Якщо викладаються декілька варіантів вирішення проблеми, то найбільш ефективний із них слід пропонувати останнім. Процес переконання бажано здійснювати таким чином, щоб людина «сама» дійшла необхідного висновку та сформулювала його як свою особисту думку. В процесі переконання можна використовувати ряд «акцентуючих» прийомів-аргументів:

➤ *апеляція до традицій* – посилення на традицію, яка існує в мікросередовищі, знайому й об'єкту переконання. Наприклад: «Як вам відомо, у нас є традиція – на завершення дня ...»;

➤ *апеляція до більшості*, яка базується на ствердженні чогось на основі думки більшості: «Більшість сусідів вважають...»;

➤ *апеляція до авторитетної особи* – наприклад, «на думку вашого брата...»;

➤ *апеляція до особи, яку переконують* – демонструє повагу до співрозмовника та схиляє його до певної думки: «Ви маєте у цьому питанні великий досвід, як ви оцінюєте такий варіант...»;

➤ *апеляція до свого авторитету* – менш ефективна, але іноді має гарний ефект: «У мене вже є певний досвід вирішення подібних питань, тому я пропоную...».

Для того, щоб переконання було максимально ефективним, слід дотримуватися наступних правил:

1. Вірити в істинність того, у чому переконуєш інших, інакше фальш легко розпізнається співрозмовником за невербальними ознаками (інтонація голосу, виразу обличчя, жестикуляція).

2. Повно розкрити усі сторони питання, що обговорюється.

3. Врахувати індивідуальні особливості тих, кого переконують: їх віку, статі, рівня розвитку тощо.

4. Бути максимально логічним та доказовим; переконає лише той, хто має «залізну» логіку.

5. Використовувати як загальні положення, так і конкретні (краще – добре знайомі) факти та приклади.

6. Бути емоційним та таким, що пробуджує співпереживання.

Найменша неточність, логічне невідповідність знизять ефект переконання.

Процес починається з сприйняття і оцінки джерела інформації:

1. Слухач порівнює отриману інформацію з наявною у нього, і в результаті створюється уявлення про те, як оратор її підносить, звідки він черпає; якщо людині здається, що оратор говорить неправду, приховує факти, допускає помилки, то довіра до нього різко падає.

2. Створюється загальне уявлення про авторитетність переконуючого, але, якщо оратор припускається логічні помилки, ні офіційний статус ні авторитет йому не допоможуть.

3. Порівнюються установки оратора і слухача: якщо дистанція між ними велика, то переконання може бути неефективним. У цьому випадку найкращою стратегією переконання є наступна: спочатку суб'єкт переконання повідомляє про елементи схожості з поглядами тих, що переконує, так встановлюється краще розуміння і створюється передумова для переконання. Може бути застосована й інша стратегія, коли спочатку повідомляють про істотне розходження в установках, але тоді той, що переконує повинен впевнено і доказово спростувати чужі погляди (це зробити нелегко).

Таким чином, переконання - це метод впливу, заснований на логічних прийомах, до яких домішуються соціально-психологічний тиск різного роду (вплив авторитетності джерела інформації, групове вплив). Воно більш ефективно, коли переконується група, а не індивід.

На відміну від переконання, при **навіюванні** активною є одна із сторін, інша – повинна якомога менш критично сприймати те, що говориться.

Навіювання ще називають **сугестія** – це психологічний процес, за допомогою якого людина або явище натякають, або впливають на віру, ведуть до переконань, або бачать щось без об'єктивних причин.

Сугестія – це тип прямого повідомлення, через який людина впливає на рішення, вірування, судження, думки та поведінку іншої людини чи групи людей, не звертаючись до раціональної аргументації та не використовуючи фізичного примусу. Визначається як сукупність різних засобів вербального і невербального емоційно забарвленого впливу на людину з метою створення у неї певного стану або спонукання її до певних дій. Навіювання передбачає безконфліктний характер прийому інформації: в стадії сприйняття воно переживається як щось суто особисте, навіть інтимне. Сугестія відіграє важливу роль у колективній поведінці, особливо в соціальних заворушеннях. У розмовній мові сугестія часто стосується такого впливу як соціальний тиск або гіпноз.

Навіювання є бездоказовим та не аргументованим, тому велике значення тут має особистість особи, що його здійснює (авторитет, престижність). Воно здійснюється в категоричній словесній формі, причому велике значення тут має дефіцит часу та психічний стан того, хто є об'єктом впливу: якщо особа збуджена та терміново шукає вихід з важкого становища, вона у цю мить легко піддається навіюванню та готова хапатися за першу-ліпшу пораду. Навіювання має широке застосування в психотерапії, тому у людей іноді існує помилкове уявлення, що ним може займатися лише особа, обдарована особливими якостями. Це не так, оскільки його ефективність найбільшим чином залежить від рівня інтелектуального та емоційно-вольового розвитку.

Ефективним навіювання буде лише тоді, коли виникатиме ефект довіри. Джерел навіювання досить багато. Ними можуть бути знайомі і незнайомі люди, засоби масової інформації, реклама та ін. Навіювання спрямоване не до логіки індивіда, його здатності мислити, аналізувати, оцінювати, а до його готовності сприйняти розпорядження, наказ, пораду і відповідно до них діяти. При цьому велике значення мають індивідуальні особливості людини, на котру спрямований вплив: здатність критично мислити, самостійно приймати рішення, твердість переконань, стать, вік, емоційний стан тощо. Важливим чинником, що зумовлює ефективність навіювання, є авторитет, уміння і навички, статус,

вольові якості сугестора (джерела впливу), його впевнені манери, категоричний тон, виразна інтонація.

Свідомо застосовують його в медицині (гіпноз, психотерапія). Водночас навіювання може мати і негативний вплив, ставши інструментом безвідповідальної маніпуляції свідомістю індивіда, групи.

Формами навіювання можуть бути: гетеро сугестія (вплив з боку) і ауто сугестія (самонавіювання). Самонавіювання належить до свідомого саморегулювання, навіювання собі певних уявлень, почуттів, емоцій.

Класифікація видів навіювання:

1. В залежності від джерела навіюваного впливу розрізняють:

- а) навіювання – дія, виконувана іншою людиною;
- б) самонавіювання – об'єкт навіювання співпадає з його суб'єктом.

2. В залежності від стану суб'єкта навіювання розрізняють:

- а) навіювання в стані неспання (бадьорості);
- б) навіювання в стані природнього сну;
- в) навіювання в гіпнотичному стані.

3. В залежності від наявності чи відсутності у навіюваного мети впливу і усвідомлюваного, залучення зусиль для її досягнення розрізняють:

- а) зумисне;
- б) не зумисне навіювання.

4. За результатами навіюваний вплив розрізняють:

- а) позитивним (результатом яких виступає формування позитивних психологічних якостей, звичок, інтересів, поглядів, відносин);
- б) негативним (свідомо чи несвідомо людині прищеплюються негативні психологічні якості, властивості і стани занижена самооцінка, необов'язковість і т.д.)

5. В залежності від змісту розрізняють:

- а) відкрите навіювання, в якому мета навіювання прямо співпадає з його формою: той, хто навіює прямо спонукає навіюваного до певних дій, або відмови від них;

б) закрите (опосередковане) навіювання, в якому мета впливу «замаскована».

Зараження. Масовий спосіб інтеграції групової діяльності виникає у значного скупчення людей - на стадіонах, у концертних залах, на карнавалах, мітингах і т.д.. Одним з його ознак є стихійність.

Зараження - психологічний вплив на особистість у процесі спілкування і взаємодії, який передає певні настрої, спонуки не через свідомість та інтелект, а через емоційну сферу. Це вплив, заснований на несвідомій схильності людей (особливо у складі групи) до емоційного впливу в умовах безпосереднього контакту.

Психічне зараження здійснюється через передачу емоційного стану від однієї особи до іншого на несвідомому рівні. Свідомість у таких умовах різко звужується, майже зникає критичність до подій, інформації, яка надходить з різних джерел. Психологія пояснює зараження як неусвідомлювану, мимовільну схильність людини до певних психічних станів. Відбувається зараження через передавання психічного настрою, наділеного великим емоційним зарядом. Воно є одночасно продуктом впливу на інших енергетики психічного стану індивіда чи групи, а також здатністю людини до сприймання, співпереживання цього стану, співучасті.

Ефект залежить від ступеня інтенсивності емоційного стану людини впливає і кількість слухачів. Чим вище емоційний настрій оратора, тим потужніший ефект. Число людей повинно бути достатньо великим, щоб виникало відчуття єдності під впливом емоційного трансу оратора.

Наслідування. Найпоширеніша форма поведінки людини в міжособистісній взаємодії. Це спосіб засвоєння традицій суспільства, механізм свідомого або несвідомого відтворення досвіду дій і вчинків іншої людини (суб'єкта психологічного впливу), зокрема його рухів, манер, дій, поведінки і т.д. Це процес орієнтації на певний приклад, взірець, повторення і відтворення однією людиною дій, вчинків, жестів, манер, інтонацій іншої людини, копіювання рис її характеру та стилю життя. Саме через наслідування

здійснюється процес соціалізації особистості, реалізуючись за допомогою навчання і виховання. Особливе значення воно має у розвитку дитини. Тому більшість науково-прикладних досліджень з цієї проблематики здійснюється в дитячій, віковій і педагогічній психології. У дорослої людини наслідування є побічним способом освоєння навколишнього світу, його психологічні механізми складніші, ніж у дитини і підлітка, так як спрацьовує критичність особистості. Наслідування в дорослому віці є елементом навчання певним видам професійної діяльності (спорт, мистецтво).

Умови наслідування:

- наявність позитивного емоційного ставлення, захоплення або поваги до цієї людини - об'єкта наслідування;
- менша досвідченість людини порівняно з об'єктом наслідування;
- ясність, виразність, привабливість зразка;
- доступність зразка, хоча б частково;
- свідомо спрямованість бажань і волі людини на об'єкт наслідування (хочеться бути таким же).

Наслідування - найважливіший фактор у розвитку особистості дитини, але воно притаманне і дорослим. Молодь наслідує насамперед тому, що є соціально новим, і перевагу часто віддається не тільки соціально значущим, а і зовні динамічним, яскравим зразкам (зразків кіно, моди), хоча вони можуть бути соціально незначущими або навіть негативними за своєю суттю.

Мода - це форма стандартизованої масової поведінки людей, що виникає стихійно під впливом настроїв, смаків, захоплень, які домінують у суспільстві. Мода об'єднує багато суперечливих тенденцій і механізмів соціально-психологічного спілкування: ідентифікацію та негативізм, уніфікацію і персоналізацію, успадкування та протиставлення. До її особливостей відноситься те, що вона проявляється у всіх сферах суспільного життя, економіці, політиці, мистецтві, побуті, спорті і т.д.

Мода дуже тісно пов'язана зі смаками та звичаями людей. З першими її зближують мінливість і рухливість з іншими - повторюваність і стійкість.

Для моди характерна динамічність, постійне прагнення до швидкоплинності, новизни і одночасно вона консервативна. Щось заперечуючи, відкидаючи старе, мода разом з тим претендує на роль зразка, еталона. Іншими словами, мода - це часткова, зовнішня зміна культурних форм поведінки і переваг людини.

Чутки. Коли люди стикаються з чимось незрозумілим, але, на їх думку, важливим, вони завжди намагаються знайти відповідну інформацію, в якій було б необхідне роз'яснення. Чутка - це повідомлення, що надходить від однієї або більше осіб, про нічим не підтвержені події. Як правило, вони стосуються важливих для певної соціальної групи чи людини явищ, зачіпають актуальні для них потреби та інтереси. Очікування отримати задоволення потреби в інформації, є головним мотивом сприймання і відтворення почутого (чутки).

Кожен тип впливу (переконання, або навіювання) передбачає кілька різних засобів. Наприклад, зараження - невербальне емоційний вплив + частково вербальний компонент; переконання = вербальний + емоційний + залученість в діяльність

3.2. Маніпуляція як метод психологічного впливу

Маніпулятивне спілкування, будучи найпоширенішим різновидом монологічного спілкування, передбачає вплив на партнера зі взаємодії з метою досягнення своїх прихованих намірів і цілей. Як і імператив, маніпуляція має на меті досягти контролю над поведінкою й думками іншої особи. Однак основна різниця полягає в тому, що за умов маніпулятивного спілкування партнер не інформує свого співбесідника про істинні цілі їхньої розмови, які приховуються або завуальовуються чи підміняються іншими. Отож маніпуляцію можна ще визначити як приховане управління людьми та їхньою поведінкою. Прихованими є як сам факт впливу, так і його мета. При цьому в партнера має зберегтися ілюзія самостійності у прийнятті рішення чи здійсненні вчинку.

Ефективність (про ефективність ідеться лише в контексті аналізу цього виду спілкування як такого й не більше; моральний аспект проблеми при цьому

не враховується) маніпуляції залежить від уміння маніпулятора використовувати психологічно уразливі позиції людини, її риси характеру, звички, бажання, її достоїнства, тобто все те, що спрацьовує автоматично, без витрати часу на свідомий аналіз ситуації і себе в ній. Якщо ж подивитися на маніпуляцію з позиції моральних норм спілкування, мотиваційного й когнітивного аспектів, то стає очевидною проблема наслідків у стосунках між партнерами: у маніпулятора формується уявлення про людину як про засіб досягнення особистісних цілей, що з часом оформлюється в бажання, звичку розпоряджатися партнером, мати над ним перевагу; партнер сприймається не як цілісна особистість, найвища цінність, а як носій певних, потрібних маніпуляторіві властивостей, рис і якостей; врешті-решт у маніпулятора виникає егоцентризм, одностороннє бачення партнера й себе, нездатність і небажання індивіда реально оцінити ситуацію, зосередженість на власних інтересах.

За таких обставин сам маніпулятор часто-густо опиняється в тенетах цього виду спілкування: себе починає сприймати фрагментарно, лише в контексті стереотипних форм поведінки, керуючись удаваними мотивами, цілями й інтересами. Із зазначеного може скластися враження, що маніпулятивне спілкування має лише негативний характер. У багатьох випадках це так і є. Однак мають місце ситуації, за яких маніпуляції скоріше стають благом, особливо там, де ними намагаються підмінити диктат, насилля, домінування. Тобто щодо останніх видів спілкування, маніпулятивне тут є гуманнішим. Загалом є цілі галузі соціальних відносин, де маніпуляція застосовується й має «дозволений», «узаконений» характер. До них передусім належать сфера бізнесу, політика, ідеологія, пропаганда.

Можна виділити головні, родові ознаки маніпуляції.

1. Маніпуляція це – різновид духовного, психологічного впливу (а не фізичне насильство або погроза насильства). Мішенню дій маніпулятора є психічні структури людської особистості.

2. Маніпуляція – це прихований вплив, факт якого не повинний бути помічений об'єктом маніпуляції.

3. Маніпуляція – це вплив, що вимагає значної майстерності і знань. Зустрічаються, звичайно, талановиті самородки з могутньою інтуїцією, здатні до маніпуляції свідомістю навколишніх за допомогою доморослих засобів. Але розмах їх дій невеликий, обмежується особистим впливом – у родині, у бригаді, у роті або банді. Якщо ж мова йде про суспільну свідомість, то, як правило, залучаються фахівці або хоча б спеціальні знання, почерпнуті з літератури або інструкцій. Оскільки маніпуляція суспільною свідомістю стала *технологією*, з'явилися професіонали, що володіють цією технологією. Виникла система підготовки кадрів, наукові установи, наукова і науково-популярна література.

4. Ще одна важлива, хоча і не настільки очевидна ознака: до людей, свідомістю яких маніпулюють, ставляться не як до особистостей, а як до об'єктів, особливого роду *речей*. Маніпуляція – це частина технології влади, а не вплив на поведінку друга або партнера.

5. Будь-яка маніпуляція свідомістю є *взаємодією*. Жертвою маніпуляції людина може стати лише в тому випадку, якщо вона виступає як її співавтор, співучасник. Тільки якщо людина під впливом отриманих сигналів перебудовує свої погляди, думки, настрої, цілі – і починає діяти за новою програмою – маніпуляція відбулася. А якщо вона засумнівалася, вона жертвою не стає. Маніпуляція – це не насильство, а *спокуса*.

Практика спілкування показує, що широке використання маніпулятивного впливу, маніпулятивних засобів у діловій сфері зазвичай переноситься на сферу дружби, неформальних міжособистісних стосунків, що призводить до руйнації близьких, довірливих зв'язків між людьми. Зокрема до професій, які найбільш підпадають під маніпулятивну деформацію, можна віднести професії вчителя, викладача, педагога, тобто ті, які мають справу з навчанням, в якому завжди наявні елементи маніпуляції – зробити семінарське заняття чи урок цікавішими, привернути увагу студентів або учнів тощо. І якщо у сфері предметного навчання маніпулятивне спілкування є виправданим, то перенесення стійкої особистісної установки навчити, переконати у сфері неформальних міжособистісних стосунків може зруйнувати ці зв'язки або негативно на них позначитися.

Е. Шостром, автор відомого бестселера «Анти-Корнегі», про людину-маніпулятора, вважає, що в кожному з нас «сидить» маніпулятор і навіть кілька, на різній глибині, у різних іпостасях і в ті чи інші моменти життя то один, то інший береться нами керувати. Е. Шостром виокремлює такі **типи маніпуляторів:**

- диктатор (перебільшує свою силу, домінує, наказує, цитує авторитетів, робить усе, щоб жорстко управляти своєю жертвою);
- легкодуха людина (жертва диктатора, розвиває велику майстерність у стосунках з ним: не чує, мовчить, забуває; перебільшує свою чуттєвість);
- калькулятор (перебільшує необхідність усе і всіх контролювати; говорить неправду, намагається перехитрити й вивести на чисту воду);
- причепа (протилежність калькулятора, перебільшує власну залежність; намагається бути об'єктом турбот);
- хуліган (гіперболізує свою агресивність, жорстокість, недобррозичливість; погрожуючи, отримує вигоди);
- славний хлопець (перебільшує власну турботу, любов, прив'язує до себе своєю підкресленою турботою; у конфлікті з хуліганом найчастіше виграє);
- суддя (гіперболізує власну критичність, нікому не вірить, важко пробачає, всіх звинувачує);
- захисник (протилежність судді, пробачає помилки інших; замість того, щоб опікуватися своїми справами, турбується про потреби інших; псує людей, не дає їм стати самостійними й самокритичними до себе і своїх дій).

У практиці взаємодії людина, будучи маніпулятором певного типу, є чуттєвою до партнерів протилежного типу. Наприклад, керівник-диктатор обирає собі заступника-ганчірку й установлює з ним стійкий зв'язок, де один управляє іншим за допомогою зручних йому способів. Загалом людина-маніпулятор – це все те в нас, що свідомо, підсвідомо й неусвідомлено застосовує облудні трюки, які дають змогу нейтралізувати, приглушити нашу справжню природу, звівши себе й своїх близьких до рівня речей, підвладних управлінню й контролю.

Джордж К. Саймон пропонує, що людина, яка хоче уникнути позиції жертви прихованої агресії має перевизначити умови, на яких відбувається взаємодія із потенційним маніпулятором. Щоб зробити це ефективно людина має:

1. бути вільною від будь-яких шкідливих неправильних уявлень щодо людської природи та поведінки;
2. знати, як правильно оцінювати характери інших людей;
3. посилювати само-усвідомлення, приділяючи окрему увагу тим аспектам власного характеру, що збільшують вразливість до маніпуляції;
4. правильно розпізнавати і відмічати маніпулятивні тактики і відповідно на них реагувати;
5. уникати участі у «безнадійній боротьбі»;
6. знати, як утримувати позицію влади та сили у міжперсональних стосунках

Не приймайте виправдань. Не вірте жодній з багатьох причин (раціоналізацій), які людина може запропонувати, пояснюючи агресивну або приховано агресивну поведінку. Якщо поведінка людини є невідповідною, то обґрунтування, які вона надає, не мають значення. Ціль ніколи не виправдовує засоби.

Оцінюйте вчинки, а не наміри. Ніколи не намагайтесь «прочитати думки» або передбачити, чому хтось робить щось, особливо, коли вони роблять щось не відповідне. Ви ніколи не зможете про це дізнатись напевно, і, врешті решт це не має значення. Якщо те, що людина робить, шкідливо будь-яким чином, приділяйте цьому увагу і давайте раду з цим питанням.

Будьте чесними з собою. Знайте і «володійте» своїм «порядком денним». Будьте певні того, якими є *Ваші* справжні потреби і бажання у будь-якій ситуації.

Встановлюйте особисті обмеження. Щоб стати більш уповноваженим у міжперсональних стосунках Ви маєте визначити, які види поведінки іншої людини Ви будете толерувати до того, як вирішите протидіяти або вийти із

взаємодії. По-друге, Ви маєте вирішити якого роду дії обидва з вас хочуть і спроможні вчинити, щоб краще подбати про себе.

Робіть прямі запити. Коли про щось просите, будьте чіткі з приводу того, чого Ви хочете. Використовуйте твердження з «я». Уникайте узагальнень. Будьте детальні з приводу того, що Вам не подобається, чого Ви очікуєте або хочете від іншої людини.

Просіть прямих реакцій. Якщо Ви не отримуєте прямої, чіткої відповіді по суті, запитуйте ще раз. Не робіть цього у ворожій або загрозливий спосіб, але поважливо стверджуйте, що питання, яке Ви підняли, є важливим і заслуговує на пряме звернення уваги.

Коли потрапляєте у протистояння із агресивною поведінкою, залишайте вагу відповідальності на агресорі. Утримуйте увагу на тій шкоді, що він зробив, незалежно від того, яку тактику він буде використовувати, щоб відволікти Вас. Запитайте, що він буде робити аби виправити свою поведінку. Не зважаючи на те, як він буде вигинатися або кидати Вас, чи які раціоналізації буде вигадувати, не дозволяйте йому ухилятися від проблемного питання. Не приймайте його спробу уникнути звинувачення або відповідальності.

Коли потрапляєте у протистояння, уникайте сарказму, ворожості і приниження. Агресивні особистості завжди шукають виправдань, щоб розпочати війну. Отже, вони сприйматимуть будь-яку «атаку» на свій образ себе як саме те виправдання, яке їм потрібно. Напад на їхній характер «запрошує» їх до використання їхніх улюблених нападницьких тактик - заперечення, вибіркової неухважності або звинувачення інших. Не відступайте від необхідного протистояння, але будьте певні, щоб протистояти у манері, яка відверта, але не агресивна. Сфокусуйтеся виключно на недоречній поведінці агресора.

Уникайте погроз. Погрози завжди свідчать про спробу маніпулювати іншими, щоб вони змінили свою поведінку, але одночасно це уникання стверджувальних змін у собі. Ніколи не погрожуйте. Просто робіть вчинки. Будьте обережні, щоб не відповідати агресією на агресію. Просто робіть, що Вам дійсно потрібно аби захистити себе та забезпечити власні інтереси.

Говоріть від себе. Використовуйте ствердження з «я» і не намагайтесь віщати від імені іншої людини. Крім того, використання інших у якості «щита» передає Ваше відчуття небезпеки. Розправляйтесь із Вашим «опонентом» один на один. Майте сміливість відстоювати те, чого *Ви* хочете відкрито і прямо.

Залишайтесь тут і зараз. Фокусуйтеся на питаннях, що знаходяться під рукою. Не піднімайте питань з минулого та не міркуйте про майбутнє. Не дозволяйте агресору відволікати Вас диверсійною тактикою і скеровувати в бік від того, що він робить зараз і що є шкідливим.

Робіть розсудливі домовленості. Робіть домовленості, які є відповідними, на які можна покластись, які можна перевірити та здійснити. Будьте готові вшанувати Вашу частину контракту так само, як Ви очікуєте, що людина, з якою Ви вкладаєте угоду, шануватиме свою частину. Будьте певні не робити обіцянок, яких Ви не зможете дотриматись, і не питайте про те, що, Ви знаєте, у Вас мала ймовірність отримати або з приводу чого Ви не можете бути певними, що Вас не обдурять.

Будьте готові до наслідків. Завжди будьте свідомі щодо рішучої налаштованості прихованого агресора бути переможцем. Це означає, що якщо, за будь-яких обставин, вони відчують себе переможеними, то вони, швидше за все, намагаються робити усе можливе, щоб відновити контроль і відчуття домінування. Важливо бути підготовленим до цієї можливості, і діяти відповідно.

Дійте швидко. Агресивним особистостям усіх типів не вистачає внутрішніх «гальм». Якщо вони завзято переслідують свою цілі, їх важко зупинити. Якщо Ви хочете успішно їх заангажувати, то висловте свою думку, не зважаючи на те, що вони домінують у розмові, зробіть будь-який вплив, і потім Вам треба діяти за першої ж ознаки, що вони наступають.

Водночас не всяке маніпулювання є злом, іноді воно, на думку Шострома, стає необхідним з погляду боротьби за існування. Однак у більшості випадків воно завдає безсумнівної шкоди, маскуючи реальну мету спілкування і взаємодії, що може проявитися у вигляді понівеченого життя, розбитої родини або

зруйнованих стосунків чи кар'єри. З погляду гуманістичної психології справжньою трагедією є той факт, що в результаті свого маніпулювання сучасна людина цілком втратила спонтанність: від здатності творчо переживати власне існування й виражати себе людина перетворилася в заклопотаний автомат, що вбиває відведений їй час на постійні спроби зберегти минуле й застрахувати майбутнє; людина говорить про свої почуття, але рідко їх випробовує; вона дуже балакуча щодо своїх тривог, але не здатна стати перед ними віч-на-віч; індивід навпомацки пробирається по життю, використовуючи цілий арсенал масок і ухильних заяв, не усвідомлюючи справжнього багатства буття в соціумі.

3.3. Засоби психологічного впливу

Коли люди починають розмову, то обов'язково в дію вступають як мінімум дві складові: **говоріння** (промовляння, виголошування інформації) і **слухання**. Звернімо детальну увагу на ці дві складових засобів психологічного впливу.

Говоріння відбувається у вербальній (словесній) формі під час мовного спілкування, особливість якого полягає в тому, що воно за формою й за змістом спрямоване на іншу людину, введене в комунікативний процес, є фактом комунікації. Вербальна комунікація, використовуючи в ролі знакової системи, може бути спрямована на окрему людину, певну групу (чи навіть не мати конкретного адресата), але в будь-якому разі вона має діалоговий характер і являє собою постійні комунікативні дії.

Вербальну комунікацію ще називають мовленнєвим спілкуванням, де під мовленням (здатністю говорити) розуміють систему фонетичних знаків, яка охоплює два принципи: лексичний і синтаксичний. У процесі передавання інформації проявляються різні функції мовлення: зародження і сприймання повідомлень, регуляція комунікативної дії співрозмовників, контроль за результатами спілкування та ін. Мовлення також є засобом емоційного впливу, який стимулює або гальмує дію одного з партнерів чи обох.

При цьому емоційно-позитивний вплив (заохочення) та емоційно-негативний вплив (покарання) регулюють одночасні дії учасників спілкування,

що сприяє кращому розумінню ситуативних цілей і поліпшує ефективність комунікативної дії співрозмовників. Вважається, що без застосування комунікативних категорій «схвалення» та «несхвалення» неможлива ніяка координація спільної комунікативної дії.

Мовленнєва дія може складатися з двох частин: орієнтувальної та виконавчої. Орієнтувальна частина містить аналіз ситуації взаємодії, формування плану дії, тобто стратегії спілкування, яка необхідна для досягнення мети. Щодо виконавчої частини, то вона найчастіше реалізується з урахуванням правил регуляції спільних дій: мовленнєвого етикету, подання себе та ін.

Вміння промовляти, виголошувати інформацію (тобто говоріння) є давнім предметом дослідження. Відома спеціальна наука – **риторика** (теорія і практика красномовства), викладається спеціальна дисципліна – ораторського мистецтва.

Що ж розуміють під *говорінням*? Зазвичай його характеристика містить механізми мовлення, побудови висловлювань, індивідуальні особливості людини (манеру говорити), яка виголошує інформацію. Володіти культурою говоріння – означає вміти зрозуміло, чітко й точно, без зайвих слів, правильно й водночас яскраво, образно, у ввічливій формі висловити свої думки. Як бачимо, феноменологія говоріння надзвичайно різноманітна: від особливостей використання лексики, володіння граматикую, до багатства асоціацій та вияву певного ставлення до партнера зі спілкування. Говоріння передбачає також уміння поставити голос (ідеться про тембр голосу), обрати темп мовлення, засоби, що допомагають стимулювати співрозмовника.

Важливе значення у процесі говоріння мають дві складові: хто говорить і чому говорить. Хоча в даному контексті не менш важливим є і те, як і що говорить промовець. Здавна в народі визнавалось за правило: перед старшими – мовчати, з мудрими – покірно поводитися, а з рівними собі – дружити.

На Сході відомі такі п'ять складових мудрості мовлення: *говорити згідно з обставинами; говорити правду; говорити якомога м'якше; говорити з користю; говорити щиросердно*. У неформальному спілкуванні мовленнєвий етикет передбачає слідкування за інтонацією свого мовлення: говорити спокійно, не

поспішаючи, з гідністю. Вважається, що досвідчений промовець має викладати думки помірковано, з паузами, виділяючи наголосом логічно важливі слова, давати можливість співбесідникові обміркувати почуте, висловити до нього своє ставлення. Здавна помічено, що той, хто говорить спокійно, без підвищення голосу, використовує менш категоричні висловлювання, ото ж його слухають уважно й терпляче.

Культура говоріння вимагає від промовця мобілізації мислення, пам'яті, багатого словникового запасу, усієї духовної сфери, психологічної стійкості. Той, хто володіє словом, уникає висловлювань-штампів і слів-«паразитів», тобто нічого незначущих слів і нав'язливих вигуків (наприклад, розумієш, так би мовити, ну тощо). Така людина віднаходить «свіжі» слова, вирази, в яких є «душа».

Мистецтво говоріння багато в чому залежить від словникового запасу людини, вагому частину якого можуть складати афоризми, крилаті вирази, прислів'я, приказки тощо. Оволодіння ними – важлива умова підвищення виразності й цікавості мовлення. Водночас недоречним вважається зловживання іноземними словами, особливо коли вони ще й неправильно вимовляються. Наприклад, замість «констатувати» говорять «константувати», замість «компрометувати» – «компроментувати», замість «інцидент» – «інцидент» та ін. Окрім цього, рекомендується слідкувати за правильністю наголосів і уникати неправильного вживання слів.

У процесі говоріння серйозне й жартівливе ідуть поруч. Відомо, що гумор має великий психологічний заряд, знімає напруження й утому, створює атмосферу доброзичливості і взаємної прихильності партнерів один до одного. Він робить мовлення більш безпосереднім, легшим до сприйняття, сприяє компромісові за складних ситуацій. Однак психологи радять враховувати той факт, що зловживання дотепністю може сприйматись як схильність до блюзнірства. Отже, гумор має бути незлостивим, м'яким: жартувати слід так, щоб не зачіпати гідності присутніх; зовсім недоречні дотепи щодо зовнішності, імені чи віку людей.

Психологічне мистецтво говоріння враховує і форму звертання один до одного: на «ти» звертаються до дітей, членів родини, до близьких друзів і знайомих; на «ви» – до малознайомих і незнайомих людей, а також до старших і всіх, кого поважають; звертання на «ти» є брутальним і образливим, якщо воно не впливає із близькості стосунків. Доречним буде також уникання будь-якого панібратства у ставленні до оточення. Під час спілкування краще називати співрозмовника на ім'я. Вихована, культурна людина завжди знає, про що і як можна запитати співрозмовника, чи припустимо звернутися в цей момент до людини з певним проханням, чи тактовно цікавитися сімейними стосунками, особистісними якостями третьої особи. Велике значення в процесі говоріння має вміння піклуватися про партнера, заряджати його оптимізмом, бадьорістю, зрештою, вселяти в його серце віру у власні сили.

Вважається неприпустимим демонструвати під час розмови байдужість, егоїзм, заздрість, пихатість тощо.

Під час говоріння виразні жести – помічники мовлення, але недоречне жестикулювання відволікає увагу від виголошеної інформації. Іноді достатньо непомітного кивка головою, щоб партнер зрозумів, що інформація спрямована саме на нього. Є чимало рекомендацій з приводу застосування невербальних засобів у говорінні. Зокрема, розмовляючи, не варто хапати співрозмовника за руку, смикати за гудзика чи плескати по плечу. Особливо стриманими мають бути жести в спілкуванні із жінкою. До того ж, не рекомендується сміятися дуже голосно й довго кричати.

З цією метою вдаються до різних запитань, які є зручною формою спонукування. За їхньою допомогою залучається увага партнерів, вони несуть певну інформацію. Наприклад, запитання: «Де ви зберігаєте документ (книгу, гроші)?» – передбачає, що той, хто запитує, знає, що у співрозмовника є документ (книга, гроші) і, відповідно, є й місце, де це зберігається. Запитання дають змогу наводити партнера на необхідну відповідь, «розкрити» співрозмовника. Якщо запитання правильно сформульоване, то завдяки цьому можна дипломатично виправити помилку в аргументації чи поведінці. Звичайно,

запитання створюють основу для довірливого спілкування.

Розрізняють такі **види запитань**: *інформаційні* (для збору необхідних даних), *контрольні* (для перевірки того, чи слідує партнер за вашою думкою), *з метою орієнтації* (чи дотримується партнер раніше висловленої ним думки), *підтверджувальні* (щоб вийти на взаєморозуміння, досягти схвалення), *ознайомлювальні* (для ознайомлення з цілями, думкою партнера), *однополюсні* (повторення запитання партнера на знак того, що ви зрозуміли, про що йдеться, і щоб він це зрозумів, а також з метою виграти час), *зустрічні* (при правильній постановці ведуть до звуження розмови й підводять партнера ближче до згоди), *альтернативні* (дозволяють допитуваному обрати один і запропонованих варіантів), *спрямовувальні* (за умови, коли партнер відхиляється від розмови, за допомогою запитань його «повертають» до потрібної теми), *провокаційні* (з метою встановити, чого насправді прагне співрозмовник і чи правильно він розуміє ситуацію), *вступні* (такі, що дають змогу зацікавити партнера; можуть, приміром, мати вказівку на ймовірне розв'язання проблеми), *завершальні* (для підведення підсумків розмови), *закриті* (це навідні запитання, на які можна відповісти дуже коротко, наприклад, «так», «ні»), *відкриті* (він виявляє вирішальні факти в ситуації; починається, як правило, зі слова «що»), *дзеркальні* (дозволяють виходити за межі смислового поля, які окреслені допитуваним, звертатися до першооснови думки або переживання, неусвідомленої причини, наприклад при питанні: «А хто перший наніс удар потерпілому?», допитувана особа відповіла: «*Не пам'ятаю*». Прикладом дзеркального питання буде наступне: «Значить, *не пам'ятаєте?*»

Кожне запитання передбачає відповідь. Відомі різні поради стосовно відповідей за найрізноманітніших ситуацій. Щодо ділової сфери, то можна навести загальні короткі рекомендації, які допоможуть діловим особам у повсякденному спілкуванні:

- перш ніж відповісти на запитання, необхідно зробити паузу;
- якщо запитання є складним за будовою, тобто має в підтексті кілька простих, його спочатку слід розділити на частини, а потім відповідати на кожну

з них окремо, з'ясувавши передусім, на яку з них відповідати спочатку;

➤ якщо запитання складне за змістом, то варто звернутися з проханням повторити його, оскільки ви не впевнені, чи правильно зрозуміли, або попросити кілька хвилин на роздуми;

➤ якщо ставиться запитання відкритого характеру, то потрібно уточнити, яка саме інформація цікавить партнера;

➤ якщо сформульовано непередбачуване запитання, і ви не знаєте, як на нього відповісти, то попросіть дозволу записати це запитання, щоб відповісти на нього через деякий час;

➤ якщо запитання відводить співрозмовника від теми розмови, то не варто піддаватися на «провокації», доцільно повернутися до суті бесіди;

➤ якщо відповідь людини неправильно зрозуміли, їй варто відразу визнати свою помилку, повідомивши партнерові, що вона, мабуть, не дуже вдало сформулювала своє запитання.

Є чимало рекомендацій з приводу культури **слухання**. Зокрема, тактовна людина ніколи не дозволить собі переривати співрозмовника, навіть, якщо їй відомо, що той збирається говорити; така людина здатна не звертати уваги на деякі неточності у висловлюваннях партнера, виявляти розуміння й доброзичливість, співчуття, увагу. Це не позбавляє від суперечок під час обговорення серйозних проблем. Однак сама форма вираження принципової незгоди, критичних зауважень має бути тактивною, витриманою. Психологія мистецтва суперечки полягає в тому, щоб в її ході не загубилась істина, а стосунки суперників при цьому залишалися в межах пристойності. За правило тут може слугувати таке: розпитувати мало, говорити трохи більше, а слухати ще більше. Тактовний суперник помилковість своєї позиції визнає елегантно і з готовністю, він усвідомлює, що не володіє достовірною інформацією й може бути недостатньо обізнаним.

Слухання іншого – не просто мовчання, це активна діяльність, робота, до якої задіяні бажання почути, інтерес співрозмовника, вербальні й невербальні аспекти. Відомий навіть такий вислів «слухати всім тілом», тобто коли

інформація є цікавою для вас, ви несвідомо повертаєте обличчя до співрозмовника, нахиляєтеся до нього, встановлюєте з ним візуальний контакт, намагаєтеся «всім тілом» показати свою зацікавленість. За таких умов вміння слухати – це сприймання інформації, під час якого людина виражає заохочувальне ставлення до того, хто говорить, ніби «підштовхує» співрозмовника до продовження спілкування; стримується від зайвих зауважень; незначними діями впливає на промовця, що сприяє розвиткові думки останнього і просуванню «на один крок уперед» в обміні інформацією.

В античні часи діяло правило: перш ніж розпочати обговорення проблеми, треба уточнити позицію свого опонента й уже тоді висловлювати власне розуміння ситуації. Тобто важливо вміти терпляче вислухати співрозмовника, не пригнічуючи його. Якщо ж усе-таки перервали, треба вибачитись, а закінчивши свої докази, слід нагадати співбесідникові, на чому він зупинився. Якщо ж перервали вас, не намагайтесь перекричати, а замовкніть і вислухайте докази. Важливо пам'ятати: сперечайся, але не сварись. Отже, серед основних **правил безконфліктного слухання можна визначити такі:**

- уникати зловживання критикою й засудження інших;
- якомога менше жалітися на долю, життя, сім'ю, роботу тощо;• уміти підкреслювати щирий інтерес до людини, з якою вступили в бесіду;
- вміти продемонструвати співбесідникові свою повагу до нього;
- виробити вміння адекватно реагувати на гідність іншої людини;
- уміти бути вдячним слухачем і вислуховувати співрозмовника до кінця;
- поважати думку інших людей;
- уникати непотрібних суперечок: часто тактична поступка (мовчазне вислуховування певного аргумента) корисніша за вступ у безкінечну полеміку;
- застосовувати метод переконання й не вдаватися до наказового тону та вказівок;
- запам'ятовувати імена – це надає спілкуванню більш довірливого і безпосереднього характеру;

- підтримувати у співрозмовника позитивні емоції;
- частіше посміхатися – це жест відкритості, щирої прихильності.

Якщо людина в процесі діалогу замовкла, то це ще не означає, що вона слухає. Слухання – активний процес, котрий вимагає уваги. Однак уточнюючи, оцінюючи чи аналізуючи інформацію під час діалогу, людина зазвичай більше уваги приділяє власним справам, а не тому, що їй говорять. Особливо це виявляється в ситуаціях конфліктного спілкування. Ведучи діалог, ми частіше переймаємося тим, чи зрозумів нас інший, ніж тим, чи зрозуміли ми його. Таке слухання деформує процес спілкування.

Теорія і практика слухання розрізняє кілька його видів. Передусім *нерефлексивне* й *рефлексивне* слухання. Сутність нерефлексивного слухання полягає в мінімальному втручанні в мову співрозмовника (умовно-пасивне слухання). Залежно від ситуації спілкування під час нерефлексивного слухання можуть виявлятися підтримка, схвалення, розуміння з допомогою мінімальних відповідей, що допомагають продовжити бесіду (репліки типу «так», «розумію», «це цікаво» тощо). Ці нейтральні слова сприяють підтримці розмови, знімають напруження. Вважається, що нерефлексивне слухання доцільно застосовувати за таких ситуацій, коли:

- співрозмовник висловлює своє ставлення до якоїсь події (психотерапевти застосовують цей метод на початку бесіди; доцільно використовувати його у співбесіді під час прийому на роботу, коли потрібно більше дізнатися про людину, та в ході проведення переговорів);
- співбесідник прагне обговорити наболілі питання, відчуває себе скривдженим або прагне розв'язати важливу проблему;
- співрозмовникові важко викладати свої проблеми;
- треба стримати емоції в бесіді з людиною, яка обіймає високу посаду.
- Водночас нерефлексивне слухання не доцільне за ситуацій, коли:
- у співрозмовника немає бажання вести розмову;
- наше бажання слухати й зрозуміти сприймається як згода, співучасть; • цей метод суперечить інтересам співрозмовника й заважає йому самовиразитися.

Інший вид – рефлексивне слухання – полягає в налагодженні зворотного зв'язку із співрозмовником для того, щоб проконтролювати точність сприймання інформації.

Йдеться про регулярне використання зворотного зв'язку для досягнення більшої точності в розумінні партнера. Іноді цей метод називають «активним слуханням», оскільки він передбачає активніше використання вербальної комунікації для підтвердження розуміння інформації.

Метод рефлексивного слухання допомагає з'ясувати наше розуміння почутого для критики, уточнення чи розвитку бесіди.

Рефлексивне слухання необхідне для ефективного спілкування у зв'язку з обмеженнями й труднощами, що виникають у процесі спілкування. Які це труднощі? Йдеться, насамперед, про багатозначність більшості слів. Іноді важко з'ясувати, що конкретно має на увазі людина, коли вживає певне слово. Не завжди їй вдається висловити свою думку так, щоб її правильно зрозуміли. Уточнення може призвести до зворотного результату. Подеколи людина починає розмову не безпосередньо з проблеми, а зі вступу, з якого важко встановити її конкретні наміри. Або, навпаки, віддаляється від предмета розмови, внаслідок чого може втратити основну думку, чи загострює увагу на «голих» фактах. Вважається, що, чим менше співрозмовник впевнений у собі, тим важче йому розкрити головне. До інших труднощів, які зменшують ефективність слухання, належать такі:

- відключення уваги (відволікти увагу можуть: відведення погляду від співрозмовника, безнадійний помах руки);
- надзвичайна швидкість розумової діяльності (людина думає швидше, аніж говорить, отож, коли хтось говорить, мозок більшу частину часу вільний і відволікається від мови того, хто говорить);
- антипатія до чужих думок (людина досить часто більше цінує власні думки, ніж погляди своїх співрозмовників);
- вибірковість уваги (намагання уважно слухати все й одночасно щось фіксувати – дуже складна справа, тому люди переключають увагу з одного на

інше, що утруднює концентрацію на чомусь одному);

➤ потреба репліки (якась думка викликає бажання відповісти, тоді людина перестає слухати й зосереджується на формулюванні коментарів).

Виокремлюють також *внутрішні* і *зовнішні* перешкоди слухання. До внутрішніх перешкод, зокрема, належать шкідливі звички слухання, пов'язані з конкретною особою. Це, звичайно, роздуми про щось інше, окрім змісту розмови: власна зовнішність, особисті переживання, фантазії на різні теми, загострення уваги на зовнішності співрозмовника та ін. До зовнішніх перешкод належать: сторонні шуми; акцент того, хто говорить; темп розмови (занадто швидко чи, навпаки, повільно говорить партнер); певні особливості в зовнішності співрозмовника (екзотичні прикраси, неадекватність міміки); погана акустика; голос співбесідника (занадто голосно чи пошепки говорить); температура приміщення; телефонні дзвінки, які переривають розмову; обмеженість у часі; неприємні запахи в приміщенні та ін. Звісно, наявність труднощів свідчить про потребу навчатися ефективних методів слухання.

Вирізняють чотири види рефлексивних відповідей, які використовуються під час бесіди: *з'ясування (розпитування), перекладування, відображення почуттів та резюмування*.

З'ясування – це звернення до співрозмовника за уточненнями. Воно проводиться з допомогою запитань для уточнення й розуміння того, про що йдеться. Доцільніше використовувати переважно «відкриті» запитання, адже «закриті» «переключають» співрозмовника з позиції того, хто пояснює, на позицію власного захисту, а це може загострити конфліктну ситуацію.

Мета перекладування – формулювання почутої інформації своїми словами, особливо, коли вона здається нам незрозумілою. Власне формулювання почутого підсилює адекватність змісту бесіди й визначає точність розуміння.

Відображення почуттів акцентує увагу на емоційному стані співрозмовника, його ставленні до змісту бесіди. Хоча різниця між почуттями та змістом повідомлення певною мірою відносна і її не завжди можна чітко визначити, але у випадках, коли співрозмовник побоюється негативної оцінки,

він може приховувати своє ставлення до певних подій, фактів.

Вважається, що резюмування є сенс застосовувати під час тривалих бесід, його функція – підбити підсумки бесіди або звести окремі її фрагменти в єдиний змістовий контекст.

Американський дослідник спілкування Джордж Келлі виділяє **чотири види слухання**:

- спрямоване критичне слухання;
- емпатичне слухання;
- слухання нереклексії;
- активне рефлексивне слухання.

Розглянемо їх більш детально.

Направлене критичне слухання. При такому слуханні співрозмовники спочатку здійснюють критичний аналіз повідомлення, і тільки потім роблять спробу його розуміння. В окремих ситуаціях воно цілком доречно (на ділових нарадах, дискусії, конференціях і т.п., тобто там, де обговорюються рішення, проекти, ідеї, новий досвід та ін.). Там же, де обговорюється нова інформація, повідомляються нові знання - лекції, інформаційні доповіді, семінар тощо., Критичне слухання малоперспективно.

Емпатичне слухання. При цьому виді слухання учасник приділяє велику увагу «зчитуванню» почуттів, а не слів, розуміння того, як людина ставиться до того, що він говорить. Емпатичне слухання буває ефективним, якщо мовець викликає у слухача позитивні емоції (радість, впевненість в собі, задоволення, задоволення і т.п.) і неефективним, якщо мовець викликає своїми словами негативні емоції (страх, тривога, смуток, смуток, розчарування, безвихідь і т.п.).

Нереклексивне слухання. Передбачає мінімальне втручання в мову співрозмовника при максимальній зосередженості на ній. Уміння уважно слухати і мовчати, не втручаючись зі своїми коментарями і демонструючи при цьому свою доброзичливість і підтримку, полегшує для мовця процес самовираження і допомагає слухачу краще зрозуміти сенс переданої інформації. Цей вид слухання доцільний в ситуаціях, коли:

- партнер хоче висловити свою точку зору, ставлення до чого-небудь;
- співрозмовник хоче обговорити важливі для нього питання і відчуває при цьому негативні емоції (стурбований, ображений, відчуває незадоволення);
- співрозмовнику складно висловити словами те, що його хвилює, і будь-яке втручання в розмову створює ще більші труднощі;
- співрозмовник сором'язливий, не впевнений в собі, і йому складно спілкуватися;
- співрозмовник просить вислухати його до кінця.

При нереклексивному слуханні доцільно подавати сигнали, що показують співрозмовнику вашу увагу і включеність в розмову, такі як: кивок головою «так-так», «розумію» і т.п. Іноді буває досить просто вислухати партнера, але якщо ваша точка зору в значній мірі відрізняється від думки партнера, то необхідно перейти до рефлексивного слухання.

Активне рефлексивне слухання. При цьому виді слухання здійснюється така організація комунікації, при якій співрозмовники краще розуміють один одного. Все більш осмислено висловлюються, перевіряють і уточнюють своє розуміння, спільно з'ясовують ступінь його адекватності.

При цьому виді слухання встановлюється активна *зворотний зв'язок*, яка дозволяє співрозмовникам краще розуміти один одного. Щоб забезпечити розуміння, слухач повинен дати зрозуміти, хто говорить, яка його інформація сприйнята точно, а яка ні, щоб мовець зміг скоригувати своє повідомлення і зробити його ще більш зрозумілим. Саме такий обмін сигналами прямого і зворотного зв'язку є процес активного рефлексивного слухання.

Рівні слухання:

1 рівень – «Слухання – співпереживання».

На цьому рівні слухачі утримуються від суджень щодо того, хто говорить, як би ставлячи себе на його місце. Цей рівень характеризується:

- ігноруванням власних почуттів, інтересів та думок – увага спрямована лише на процес слухання;

- наявністю почуття поваги до того, хто говорить, відчуттям контакту з ним;
- відчуттям присутності в даний час цьому місці;
- концентрацією уваги на манері спілкування того, хто говорить, співпереживанням його думкам і почуттям;
- концентрованістю на інформації, що надходить.

2 рівень – «Ми чуємо слова, але насправді не слухаємо».

На цьому рівні співрозмовники не намагаються зрозуміти інформацію, що надійшла, не сприймають всю глибину сказаного. Слухачі намагаються слухати, спираючись на логіку, при цьому зосереджуючись більше на суті отриманої інформації, ніж на почуттях, залишаючись при цьому емоційно відстороненими від процесу спілкування. При цьому у того, хто говорить, може скластися помилкове уявлення про те, що його розуміють і слухають.

3 рівень – «Слухання з тимчасовим вимкненням».

У процесі взаємодії слухач хіба що слухає інший бік і слухає, у своїй розуміючи, що відбувається, але зосереджується лише у собі. Процес слухання цьому рівні пасивний, а реакція на висловлювання знижена.

Прийоми ефективного слухання

- не приймати мовчання за увагу;
- бути фізично уважними (наприклад, перебувати обличчям до співрозмовника);
- дати співрозмовнику час висловитися;
- не перебивати без потреби;
- якщо перебили, допомогти відновити перерваний вами хід думок співрозмовника;
- не робити поспішних висновків;
- не бути надмірно чутливими до емоційних слів, так як можна пропустити сенс повідомлення;
- якщо співрозмовник вже висловився, повторити головні пункти його монологу своїми словами і поцікавитися, чи це він мав на увазі;

- не загострювати увагу на розмовних особливостях співрозмовника;
- постаратися виробити у себе готовність вислухати думку опонента, вміння враховувати його під час обговорення.

Отже, оскільки обмін інформацією відбувається за допомогою різних знаків та знакових систем, то важлива вимога и необхідність під час налагодження контакту і створення спільного комунікативного поля – зрозуміти їх, правильно проінтерпретувати. Не менш вагомим є факт вивчення закономірностей і правил комунікації, їх відпрацювання на практиці. Все це сприяє підвищенню конструктивності спілкування й досягнення взаєморозуміння. При цьому, щоправда, необхідно враховувати ту обставину, що суб'єкт спілкування, навіть знаючи технологію позитивної комунікації, іноді не бажає за певної ситуації про неї згадувати, не хоче конструктивно спілкуватися. Пояснення цьому можуть бути різні. Приміром, за допомогою вербальної агресії суб'єкт спілкування досягає зняття внутрішнього напруження або «заробляє» собі ім'я тощо.

Усе наше життя минає у світі знаків: дзвінок будильника вранці – сигнал того, що час вставати; на вулиці червоне сяйво світлофора – знак заборони переходити вулицю, зелене – знак дозволу і т. п. За допомогою знаків ми спілкуємося: на шляху до університету зустрічаємо приятеля, кивком голови вітаємося з ним чи тиснемо руку – знак поваги, прихильного ставлення до нього. У вербальній комунікації знаковою системою є мова (національна мова, професійне мовлення, молодіжний жаргон тощо), у невербальній – такі знакові системи, як оптико-кінетична, проксеміка, паралінгвістична та ін. У спілкуванні вся ця палітра знаків переплітається, групується, формується і, зрештою, впливає на його результат.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ:

1. Вплив, впливовість, авторитет та довіра.
2. Критичність сприйняття інформації.
3. Спонтанність і відкритість у спілкуванні.

4. Прояви емоційних станів.
5. Зворотній зв'язок.
6. Прийоми ораторського мистецтва.
7. Підготовка промови: структура, мета, ідея.
8. Аналіз ситуації і аудиторії.
9. Засоби впливу і прийоми переконання.
10. Ознаки психологічного впливу.
11. Механізм психологічного впливу.
12. Види психологічного впливу.
13. Методи психологічного впливу.
14. Родові ознаки маніпуляції
15. Що ж розуміють під говорінням?
16. Правила безконфліктного слухання.
17. Чотири види рефлексивних відповідей, які використовуються під час спілкування.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Про затвердження Порядку застосування методів психологічного і психотерапевтичного впливу: наказ МОЗ України від 15.04.2008 № 199. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0577-08/card2#Card>. (дата звернення: 21.10.22).
2. Ніколаєнко С., Ніколаєнко С. Категорія психологічного впливу в психології ДВНЗ. *Українська академія банківської справи Національного банку України*. 2011. № 4. С. 115-121.
3. Шостром Е. Людина-маніпулятор. URL: <https://vcf.vn.ua/osnovni-xarakteristiki-manipulyatoriv-i-aktualizatorov/>. (дата звернення: 21.10.22).
4. Інформаційно-психологічний вплив. URL: https://pidru4niki.com/1056112736938/politologiya/informatsiyno-psiologichniy_vpliv. (дата звернення: 21.10.22).

5. Прудкая Л.Н. Деякі психологічні особливості проведення допиту / Л. М. Прудка // *Юридичний бюлетень*, 2020., Вип.17, С. 364-369.
6. Психологічний вплив та маніпулятивна поведінка.
URL:<https://www.studocu.com/ru/document/moskovskiy-pedagogicheskii-gosudarstvennyy-universitet/russkogo-yazyka-kak-inostrannogo/nmk-2-manipulyatsiya-eto-skrytoe-psikhologicheskoe-vozdeystvie-pri-kotorom-zhertva-manipulyatsii/28044750>. (дата звернення: 21.10.22).
7. Вікіпедія. URL: <https://uk.wikipedia.org>. (дата звернення: 21.10.22).
8. Simon, George K In Sheep's Clothing: Understanding and Dealing with Manipulative People. ISBN 978-1-935166-30-6.
9. Психологія виголошування інформації. URL: <https://readbookz.net/book/174/5623.html>. (дата звернення: 21.10.22).
10. Зелінська Я.Ц. Кризове психологічне консультування: навч. посіб. К.: ІПК ДСЗУ, 2017. 173 с.
11. Кулакевич Т.В. Практикум з психології. Курс лекцій. К.: КиМУ, 2019. 247 с. 16.
12. Кулакевич Т.В. Технології психологічного консультування: «Сімейне консультування»: Курс лекцій. К.: КиМУ, 2017. 260 с.
13. Розов В. І. Адаптивні антистресові психотехнології: Навч. посібн. К.: Кондор, 2017. 276 с. 20.
14. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів: підручник. Суми: Університетська книга, 2018. 240 с.
15. Бондаренко В. В. Професійна підготовка працівників патрульної поліції: зміст і перспективні напрями: монографія. К.: ФОП Кандиба Т. П., 2018. 524 с.
16. Деніжна С. О., Сова М. О. Психологічна підготовка працівників правоохоронних органів до професійної діяльності в екстремальних ситуаціях. *Проблеми сучасної психології. Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка*. 2016. Вип. 32. С. 99-115.

17. Лозінська Н. Психотравма як наслідок травматичного стресу в різних напрямках сучасної психології. *Вісник Національного Університету Оборони України*. 2019. № 50 (2). С. 65-73. doi:10.33099/2617-6858-2018-50- 2-65-73.

18. Галич М. Ю. Особливості впливу умов професійної діяльності поліцейських на емоційну сферу особистості. *Психологічне забезпечення правоохоронної діяльності*. 2021. № 2. С. 44-52. doi: <https://doi.org/10.33270/03212902.44>.

19. Козира П., С. Васюк Особливості вивчення психологічної готовності поліцейського до професійної діяльності. *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2019. Випуск 5. С. 24-30.

РОЗДІЛ 4.

ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАКОНОМІРНОСТІ КОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У КОМУНІКАТИВНІЙ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО

4.1. Загальна характеристика конфліктної взаємодії у професійній діяльності поліцейського

В даний час у зв'язку зі складною обстановкою в Україні професійна діяльність працівників поліції здійснюється у непростих умовах, найчастіше пов'язаних з ризиком для їх життя та здоров'я. До поширених небезпечних ситуацій у діяльності працівників поліції традиційно відносять: переслідування та затримання збройних злочинців; звільнення заручників; втеча правопорушників з-під варти із застосуванням насильства щодо охорони або конвою; напад на працівників поліції з метою заволодіння вогнепальною зброєю; активний фізичний опір працівникам поліції, а також некерована конфліктна ситуація, що виникає через відсутність компетентності працівника в галузі врегулювання конфліктів з громадянами. Особливу увагу необхідно приділити саме розгляду проблеми конфліктної взаємодії працівників поліції та громадян. Передбачається, що прояв конфліктологічної компетентності у складних ситуаціях взаємодії з громадянами має бути нормою повсякденної поведінки працівника поліції.

Сам конфлікт, будучи формою взаємодії людей, що носить характер зіткнення, протиставлення, з позиції кожної зі сторін являє собою діяльність: що розгортається у двох планах: внутрішньому (думки та почуття) і зовнішньому (дії та вчинки); що складається з певних етапів, ланцюжка дій, які і приводять до його ескалації. У діяльності працівників поліції можна визначити два роду причин конфліктів: об'єктивні - незалежні від учасників конфлікту обставини та суб'єктивні - наміри та дії сторін конфлікту (працівника поліції та громадянина).

Крім того, конфлікти можуть виникати як стихійно, так і цілеспрямовано (наприклад, при недотриманні працівником поліції правил професійного спілкування, або через цілеспрямовану провокацію з боку цивільних осіб,

злочинних елементів та ін.). Розглядаючи різновиди конфліктів, що зустрічаються у професійній діяльності працівників поліції, необхідно пояснити механізми їх розвитку.

Так *емоційні конфлікти* виникають, коли основною рушійною силою конфлікту є негативні емоції, роздратування, образа, агресія тощо.

Інтелектуально-пізнавальні конфлікти виникають, коли сторонами рухає те чи інше розуміння стану справ, уявлення про індивідуальні особливості учасників конфлікту, їх займану позицію, справжні причини напруженості, можливі варіанти вирішення проблеми.

Мотиваційні конфлікти виникають, коли працівниками чи громадянами рухають спонукання, інтереси, мотиви, мета різного роду. Наприклад, прагнення до влади, отримання вигоди, просування по посаді, інтереси справи, прагнення впровадити нововведення, бажання боротися з недоліками, самоствердження та ін.

Ціннісно-нормативні конфлікти виникають між працівником і громадянином тоді, коли ідейні погляди та переконання взаємодіючих сторін, цінності та норми, пов'язані з приналежністю людини до тієї чи іншої соціальної, національної, професійної, вікової, релігійної групи не збігаються, або виходять за межі правового поля.

Грамотний аналіз працівником поліції ситуації конфлікту з громадянином дозволить прояснити всі основні складові конфліктної ситуації:

- через що виник конфлікт, у чому його предмет; які причини конфлікту;
- особистість громадянина: його наміри, бачення ситуації, стан, сили та ресурси;
- сама ситуація, в якій відбувається конфлікт: ставлення до конфлікту навколишніх людей, реакція на нього;
- власні можливості та ресурси працівника поліції в ситуації конфлікту.

Працівникам поліції в ситуації конфліктної взаємодії з громадянами, необхідно вирішувати для себе:

- що робити, яку вибрати лінію поведінки, як впоратися з конфліктною ситуацією, що виникла з іншою особою;
- пошуки компромісу, можливості часткового задоволення інтересів сторін;
- спроби налагодити співпрацю для спільного вирішення проблеми, що виникла;
- вступ у протиборство, конфронтацію, прагнення підпорядкувати супротивника, змусити його відмовитися від своїх домагань.

На вибір працівником поліції тієї чи іншої стратегії поведінки в конфлікті впливають різні фактори:

- наявність достовірної інформації про ситуацію, що склалася;
- ступінь можливості вирішити конфлікт мирним шляхом;
- можливість компромісного вирішення конфлікту, залучення інших підходів для вирішення проблеми;
- наявні та потенційні сили для врегулювання конфлікту.

При виборі лінії поведінки в ситуації конфлікту працівнику поліції особливо важливо:

- не втрачати етичних, моральних орієнтирів і обмежувачів;
- зважати на реальну ситуацію, не забувати, що можна «перегнути палицю»;
- прагнути врегулювати конфлікт мирним шляхом, використовуючи різні стратегії.

Основними навичками поведінки в конфлікті для працівника поліції повинні бути: управління емоціями в конфлікті, особливо, вміння володіти власними емоціями. Деструктивну силу емоцій необхідно дозволяти і переключати на іншу площину. Не варто забувати і про позитивну роль емоцій у конфлікті.

Основою формування навичок управління емоціями є оволодіння такими техніками, як: техніка емоційної саморегуляції у конфлікті; техніка емоційного розвантаження ситуації; техніка мобілізації позитивних емоцій; техніка слухання опонента у конфлікті.

Слабкий розвиток у працівника поліції навичок управління конфліктами часто призводить до ескалації конфлікту з цивільними особами, аж до виникнення екстремальної ситуації, яка може закінчитися трагічно: заподіянням тяжкої шкоди здоров'ю або загибеллю однієї з конфліктуючих сторін.

4.2. Психологічні засади конструктивної поведінки працівника поліції у міжособистісних конфліктах

Працівники поліції є представниками тієї професії, яка пов'язана з інтенсивною взаємодією з громадянами, основу яких становлять не добропорядні та законослухняні верстви нашого суспільства. Ці чинники негативно впливають на психологічне здоров'я працівників поліції, службові та сімейно-побутові взаємини, збільшують ризик виникнення конфліктних ситуацій.

Поведінка працівників поліції потребує оптимізації та корекції для підвищення професіоналізму та профілактики деструктивних стилів поведінки у професійних конфліктах.

Необхідно розвивати та вдосконалювати вміння застосовувати психолого-педагогічні прийоми впливу у складних, конфліктних ситуаціях спілкування з громадянами. Подібні ситуації є найбільш типовими для діяльності працівників поліції, тому дуже важливим стає формування у працівників уміння нейтралізувати конфліктну ситуацію, навчання їх способів вирішення конфліктів. Ефективність діяльності працівників великою мірою залежить і від вмілого використання певних психолого-педагогічних методів на людей, як переконання, навіювання, примус, стимулювання. У працівників поліції повинні вироблятися і навички використання різних тактичних прийомів поведінки у

ситуації конфліктної поведінки, у тому числі використання конфліктної ситуації в оперативних цілях.

У повсякденній практичній роботі працівники поліції піддаються впливу багатьох несприятливих психологічних обставин, які можуть впливати на якість виконання професійних дій. І психологічна стійкість, вміння володіти собою у напружених ситуаціях оперативно-службової діяльності розглядаються як один із найважливіших показників психологічної підготовленості, яка проявляється у здатності працівників не піддаватися впливу негативних обставин.

Тому необхідно знати, як запобігти їх руйнівним наслідкам, як поводитися під час конфлікту, як його завершити або наскільки конструктивно конфліктуючі сторони можуть вирішити конфлікт.

Працівники поліції повинні знати основні закономірності протікання цих процесів та прийоми (зокрема, наприклад, прийоми психорегуляції), які дозволять у короткий час відновити працездатність та зняти зайву психічну напругу.

Безконфліктна взаємодія, аналіз конфліктів, їх причин, різновидів та закономірностей прояву допомагає кожному працівнику поліції психологічно грамотно вирішувати питання прогнозування та профілактики конфліктних ситуацій, вибирати адекватні методи та прийоми практичного вирішення конфліктів, на цій основі – цілеспрямовано зосереджувати свої зусилля на ефективному вирішенні службових завдань.

Психологічно грамотна поведінка працівника в емоційно-напружених, конфліктних ситуаціях є неминучою вимогою його професії.

Від сучасного працівника поліції потрібна система знань та умінь у галузі конфліктології, яка дозволяє: ефективно запобігати деструктивним наслідкам конфліктів; конструктивно керувати конфліктом, конфліктною ситуацією, власною поведінкою та поведінкою опонента; надавати позитивний вплив на емоційне тло відносин з людьми, регулюючи як власні емоції, так і емоції опонента; осмислювати та вибудовувати стратегію поведінки, оптимальну щодо ситуації взаємодії; психологічно грамотно протидіяти агресивно налаштованим

опонентам; вести ефективний переговорний процес задля досягнення відносин співробітництва; надавати психологічну та посередницьку допомогу громадянам в умовах конфліктної взаємодії тощо.

Зазначені вище вміння можуть бути розвинені у межах масштабної підготовки поліцейських у сфері конфліктології. Особливий практичний інтерес представляє психологічна компетентність працівника в міжособистісному конфлікті. Доцільним є розкриття психологічних детермінантів конструктивної поведінки працівників поліції у міжособистісних конфліктах з різними категоріями громадян, а також розробка алгоритмів дій в емоційно напружених міжособистісних ситуаціях.

Мистецтво емоційного регулювання - вихідна і найважливіша навичка поведінки поліцейського в міжособистісному конфлікті. Безліч психологічних порад у цій галузі доцільно розподілити за чотирма векторами психічної активності працівника поліції.

По-перше, власний емоційний стан працівника поліції потребує регуляції. І тому йому доцільно: демонструвати витримку; намагатися не реагувати мимоволі, подивитися на себе та ситуацію раціонально, тверезо та спокійно осмислюючи її; уявити власне тіло, позу, позиції рук і ніг, жести, обличчя, м'язи, дихання, тональність голосу, спробувати надати їм спокійне вираження; нормалізувати дихання; застосувати прийом візуалізації, тобто, подумки зменшити у своїй уяві «яскравість» емоційно напруженої ситуації, масштаб негативних дій опонента.

По-друге, сама конфліктна ситуація потребує емоційного розвантаження. У цьому випадку працівник повинен зуміти гнучко вибрати потрібну альтернативу з наступних дій:

- перевернути увагу опонента на інші дії;
- припинити власним вольовим впливом емоційний сплеск опонента (або його відхід у себе);
- проінформувати опонента про неприпустимість емоційної невірноваженості у відповідальній ситуації;

- нейтралізувати надмірні емоційні переживання зверненням до свідомості (власного та опонента) до суті проблеми;
- допустити можливість розрядки емоцій в етично прийнятних формах, що дозволяють виговоритися, виплеснути емоційний заряд, що накопичився.

По-третє, зниження емоційної напруженості в конфлікті може бути досягнуто за рахунок переведення конфліктних емоцій із особистої площини у ділову. Для цього працівник поліції повинен зуміти: зафіксувати у свідомості опонента шкідливість взаємного виливу негативних емоцій, руйнівність звинувачень, закидів, загроз, негативних емоцій для взаємовідносин та спільної діяльності; прямо звернутися до інтересів справи, необхідності переключити енергію на вирішення проблемного питання; продемонструвати негативні наслідки затримки вирішення проблеми, звернутися до громадянського, професійного обов'язку та гідності, до етичних, моральних цінностей та норм, до найбільш сильних та позитивних якостей та сторін особистості опонента.

По-четверте, є важливим вміння працівника поліції мобілізувати себе та опонента на позитивне ставлення до спільного вирішення проблеми. Для цього необхідно: виявити бажання та готовність до врегулювання конфлікту, налаштувати себе оптимістично на можливість взаємно сприятливого вирішення конфліктної ситуації; поглянути на опонента конфлікту без упереджень, визнаючи його правоту у низці аспектів конфлікту, звільнившись від ілюзії «ворога»; знайти в опоненті позитивні, сильні сторони та якості, гідно оцінити їх, пов'язати з власними позитивними емоціями та використовувати як опору у вирішенні конфлікту; зайняти морально високу позицію, не уподібнюватися до агресивних дій опонента, мобілізувати свої моральні резерви; виявити повагу, коректність до опонента навіть у найважчій, емоційно напруженій ситуації, керуючись гуманістичним імперативом «Стався до людини як до мети свого існування, а не як до засобу».

На особливу увагу заслуговує проблема слухання та розуміння конфліктної сторони в конфлікті. Недостатній розвиток цієї навички часто

призводить до виникнення хибно зрозумілої чи неправильно приписаної поведінки. Без використання базових технік слухання працівнику поліції важко розібратися в будь-якому конфлікті.

У цілому нині техніка слухання опонента у конфлікті включає у собі низку кроків: виявлення у собі можливості вислухати опонента, подолання свого негативізму, небажання слухати і сприймати його; уважне, спокійне вислуховування без бурхливих емоційних проявів, переживань та передчасних оцінок; точне та конкретне сприйняття сказаного, ретельний аналіз одержуваної інформації на окремі елементи, блоки, факти (виділення в них особистої інтерпретації, домислів, припущень, оцінок для визначення повноти та деталізації інформації); уточнення сприйнятого, постановка коректно сформульованих питань, резюме зрозумілої інформації, перевірка правильності сприйняття.

Розуміння іншої сторони у конфлікті передбачає застосування психологічних механізмів емпатії, рефлексії та ідентифікації.

Механізм ідентифікації в міжособистісному пізнанні представляє ототожнення себе з іншою людиною – особа, що усвідомлено сприймає, ставить себе на місце того, кого сприймають.

Поняття *рефлексії* у міжособистісному пізнанні включає усвідомлення суб'єктом того, як він сприймається об'єктом. Іншими словами, діяти рефлексивно – це розуміти, відчувати те, яким він виглядає в очах свого співрозмовника.

Емпатія як механізм розвитку міжособистісних відносин є емоційним відгуком однієї особи на переживання іншої.

Вищезгадані механізми можуть сприяти конструктивній поведінці учасників конфлікту. Працівник поліції у цьому випадку має зуміти: подолати внутрішній бар'єр, виявити готовність вникнути у його емоційний стан, зрозуміти причину негативних переживань опонента; вербальними та невербальними засобами (мімікою, позою, жестом, поглядом тощо) «приєднатися» до його емоцій та переживань, налаштуватися на його «хвилю»;

зафіксувати розуміння емоційного стану, перевірити його правильність, прагнучі отримати зворотний зв'язок, чуттєвий відгук від опонента, який вже перейшов у статус партнера у вирішенні спільної проблеми.

Розумний, конструктивний підхід конфлікту передбачає вміння працівника поліції аналізувати внутрішню картину конфлікту.

Поліцейський зобов'язаний: чітко визначити особистий погляд на проблему, об'єкт та предмет конфлікту, власні потреби та побоювання; поставивши себе на місце опонента, припустити, як особа ставиться до конфлікту в цілому, сприймає власну роль в протидії; визначити конфліктний тип особистості опонента виходячи з доступної інформації (інтелект, темперамент, характер, потреби, спрямованість особистості, воля та ін.); зіставити опонента з поширеними конфліктними типами особистості: агресор («лава»), прихований агресор («снайпер»), вибухова людина («розгнівана дитина»), скаржник, одержимий, надмірний, максималіст, безневинний брехун, всезнайка, інтриган, скандаліст, сперечальник, садист та ін; співвіднести отриману інформацію за участю опонента у конфлікті та спробувати спрогнозувати лінію його подальшої поведінки.

Працівник поліції, застосовуючи техніку рефлексивного мислення, має бути здатним: зайняти рефлексивну позицію, подивитися на конфлікт із боку, очима опонента, третіх осіб, стороннього спостерігача; подумати за опонента, відповісти на запитання: «Як би я бачив і розумів ситуацію на його місці, що зробив би?»; використовувати одну з формул міркування: "Якщо ..., то ..."; сформулювати висновок, пропозицію опоненту, іншій людині, що містять підстави для рефлексивного управління, непрямой зміни його поведінки, позиції та ситуації загалом у потрібний бік.

В свідомості поліцейського має бути побудована цілісна картина конфлікту.

І тому він повинен: співвіднести точку зору на конфлікт різних осіб, скласти особисті образи на єдину об'ємну картину конфлікту, зіставити наявну інформацію, з'ясувати збіги і розбіжності, прогалити за ключовими моментами;

простежити історію розвитку конфлікту, його зародження, розвиток, основні поворотні моменти; виявити глибинне коріння конфлікту, приховані інтереси, мотиви, визначитися у суті конфлікту. Під час розробки варіантів поведінки у конфлікті поліцейському доцільно: не обмежуватися першим, що приходить на думку, навіть якщо він представляється найбільш доцільним, обов'язково як мінімум сформулювати для себе два-три і більше варіантів; виходити з типових стратегій поведінки у конфлікті (співпраця, компроміс, уникнення, пристосування, конфронтація); прагнути передбачити розвиток ситуації, гнучко реагувати на її зміну, комбінувати, доповнювати варіанти і стратегії поведінки; творчо підходити до поведінки у конфлікті, подивитися на конфлікт широко, системно, перспективно, знаходячи нові способи вирішення проблем, не обмежуючись типовими варіантами; виходити з того, що немає невирішених конфліктів, а є люди, які не здатні знайти ключ до їх вирішення; розглядати конфлікт як нову можливість для розвитку, здобуття уроків, навчання на помилках, розширення кругозору та набуття життєвого досвіду.

Екстремальність конфліктної взаємодії зумовлює розвиток у поліцейського здібностей до ефективної протидії в конфлікті, суть якого не повинна зводитися до домінування та розвитку ще більш жорсткої обстановки конфронтації.

У техніці протидії силовому тиску доцільно використати принцип айкідо, тобто амортизувати тиск або «удар», приймати їх на поверхневому рівні.

Встановивши вид сили, яким користується опонент, часом доцільно знайти новий вид сили (закон, думка більшості, совість), в якому працівник має перевагу для вирівнювання балансу можливостей.

У ряді випадків працівник поліції повинен ігнорувати силу, мінімізувати її значення для себе, змінивши точку застосування сили, відвівши удар, перевівши вектор сили на об'єктивні умови та обставини.

У ситуаціях, коли працівник змушений протидіяти особистісним випадкам, йому доцільно: не звертати уваги, пропустити випад повз вуха і продовжувати розмову; подати особистісний випад як штурм проблеми та тлумачити нападки

опонента як прагнення вирішити питання; інтерпретувати з гумором недоброзичливість як позитивний факт в контексті більш гірного повороту подій.

У разі виявлення маніпуляції, неприйнятної для себе, доцільно виявити її як прийом партнера, керуватися інтуїцією, що дозволяє відчутти важковловимий сигнал внутрішньої тривоги.

Наміри прихованого впливу опонента необхідно розкрити, зробити таємне явним, використовуючи при цьому імовірну коректну манеру звернення. Треба домогтися того, щоб партнер переконався в неефективності своїх дій, і домовитися з ним про правила нормальної взаємодії, що виключають хитрощі та підміну проблеми.

Реалізація стратегії співробітництва передбачає можливість поліцейського перейти на бік опонента, здивувавши його, вчинивши за принципом «навпаки»; спростовуючи його очікування, часом слід зробити крок назустріч більший, ніж він розраховував, і цим досягти взаєморозуміння. (Правило: «Намагайся плисти і проти вітру, змінюючи галс поки попутний вітер не наповнить вітрила»).

Працівник поліції має налаштувати себе на щире визнання опонента, його поглядів, почуттів. Психологічно грамотним кроком може бути визнання частки власної провини, впевнене вибачення (без самоприниження і самобичування).

Істотну користь взаємовідносинам може принести мистецтво рефреймінгу, коли працівник: не відкидаючи слів опонента, приймає і трансформує їх у потрібному для співпраці ключі; інтерпретує відповідь опонента в такий спосіб, щоб перенести центр уваги на проблему взаємного задоволення інтересів. Рефреймінг допомагає помістити заяви протилежної сторони у новий контекст у рамках пошуку спільного рішення.

Відповідно до стратегії співробітництва працівник повинен вміти полегшити опоненту відповідь «так», а не ускладнювати відповідь «ні». Загальне психологічне завдання працівника в конфлікті полягає у фразі: "Наставте опонента на шлях, але не намагайтеся його поставити на коліна".

Переговори у професійному спілкуванні поліцейського є одним із найбільш конструктивних способів вирішення міжособистісних конфліктів.

Переговори для працівника поліції являються чи не частою комунікативною ситуацією, що типово повторюється, як у професійній діяльності, так і в особистому житті. Тому доцільно розглянути одну з ефективних моделей здійснення переговорного процесу, яка може відбуватися у взаємодії правоохоронця з різними категоріями громадян. Будучи зацікавленим у позитивній соціальній думці про себе, працівник у взаємодії з громадянами зобов'язаний самокритично відповісти на питання: яке місце займають переговори у професійній діяльності; які фактори впливають на ефективність переговорного процесу; який аспект переговорів пов'язаний з особливими труднощами.

Позитивну думку оточуючих про себе працівник може скласти, дотримуючись одного з універсальних загальнолюдських правил: «Стався до людей так, як би ти хотів, щоб вони ставилися до тебе».

Стосовно комунікативних ситуацій правоохоронної діяльності, які насичені правовими колізіями, конфліктними відносинами, це правило звучить наступним чином: «Прагніть до того, щоб у більшості комунікативних ситуацій, пов'язаних із вирішенням тих чи інших протиріч, у виграші опинялися обидві конфліктуючі сторони». Це твердження є доречним стосовно працівників поліції, які самі можуть бути однією з конфліктуючих сторін, і до тих, хто з нагоди змушений бути посередником, третьою стороною, яка займається врегулюванням конфлікту.

У мистецтві переговорів одним із важливих моментів є початкове розуміння їхнього змісту. Бажано, щоб цей сенс був сприйнятим, зрозумілим та прийнятим обома сторонами. Він полягає в наступному: мета переговорів полягає не в тому, щоб перемогти противника, а в тому, щоб досягти рівноправної згоди, прийнятної для обох сторін.

4.3. Особливості нейтралізації конфліктів у ситуації взаємодії поліцейських і ЗМІ

Сьогодні в Україні інформаційно-комунікаційний простір привертає до себе достатньо значну увагу.

Визнаючи важливу роль взаємодії Національної поліції та ЗМІ в сучасному інформаційному просторі України, не варто полишати поза увагою і деякі негативні тенденції в діяльності цих суб'єктів, які не лише не йдуть на користь вирішенню надважливих інформаційних та правоохоронних завдань, але й слугують джерелами низки конфліктів суспільних та особистісних відносин між ними. Наприклад, наявні непоодинокі випадки, коли засоби масової інформації публікують матеріали і повідомлення, що містять необ'єктивні або неперевірені факти. В умовах жорсткої конкуренції і ринкової економіки журналісти з метою залучення читачів часом або використовують явно замовний матеріал в інтересах конкретної особи (соціального угруповання), або ж публікують матеріали за канонами так званої «жовтої преси», коли публіці повідомляють «гучні, неймовірні» факти, свідомо передбачаючи підвищену увагу до них широкою громадськістю.

ЗМІ є інструментом, за допомогою якого відбувається безпосереднє формування громадської думки, та важелем участі в соціальному управлінні. Мас-медіа володіють маніпулятивно-управлінським потенціалом, змінюючи установки, моделі поведінки та сприйняття дійсності.

Формуючи громадську думку, використовують різні методи, серед яких не всі є чесними. Є багато шляхів для обману, відомих як пропаганда.

1. *Наклеювання ярликів.* Воно може бути позитивним і негативним. (наприклад, «Ще один працівник Нацполіції “погорів” на хабарі»).

2. *Звучні вирази.* Коли певні події супроводжуються розпливчастими емоційними поняттями «збуджений натовп» або «юрба розлючених тітушек».

3. *Перенесення або відволікання.* Суспільство не терпить інформаційного вакууму, тому щоб відвернути аудиторію від однієї інформації, необхідно перемкнути її увагу на іншу, подану в максимально сенсаційному вигляді.

4. *Свідчення*. Це дуже ефективний прийом, особливо в рекламних цілях, коли відомих публічних людей (артистів, співаків, спортсменів та ін.) використовують в якості стимулювання та залучення до певного об'єкту (продукту, послуги та ін.) Це своєрідне маніпулювання довірою.

5. *Простота*. "Я такий же людина, як і ви" – незважаючи на високий статус.

6. *Примикайте до більшості*. Опрацювання тих, хто вагаються, так, щоб вони пішли за більшістю.

7. *Підтасування*. Подача фактів тільки однією стороною події, по суті, замовчуючи інші факти або думки, через що відображається необ'єктивна картина події.

У підсумку ми маємо справу з спотворенням і неправильним освітленням суті подій та фактів, що відбуваються.

8. *Емоційні стереотипи*. Використання уяв усіх видів (корумпована поліція та ін.)

9. *Умовчування*. Це прийоми "тонкої" пропаганди, такі як натяки, припущення, інсинуації та ін.

10. *Знищення за допомогою риторики*. Дискредитація мотивів особистості для знецінення ідеї. (Наприклад, можна заявити, що затриманого відпустили, тому що він є родичом керівника місцевого підрозділу поліції).

Інша проблема висвітлення діяльності поліції полягає в тому, що ЗМІ, з метою зацікавлення своїми виданнями, охоче публікують інформацію, яка демонструє факти, пов'язані з недоліками в діяльності поліції, і виявляють значно менший інтерес до позитивних, героїчних сторін у роботі поліцейських. Причинами подібного дисонансу в роботі журналістів і неможливості позитивної толерантної взаємодії з працівниками Національної поліції слугують:

➤ відсутність сталої громадянської (а інколи і патріотичної) позиції, нерозвиненість правосвідомості;

➤ недоліки професіоналізму, несформованість функціональної та психологічної готовності;

- амбіційність, егоцентризм, хворобливе самолюбство та легковажність у структурі особистості журналіста;

- схильність до опортуністичної, провокативної поведінки;

- домінування кон'юнктурних та корисливих мотивів.

Натомість можна визначити низку причин, які створюють труднощі взаємодії з журналістами та породжують конфліктність з боку працівників Національної поліції:

- недоліки знання законодавства, що регулює діяльність ЗМІ, і як наслідок – свавільне його тлумачення та перевищення владних повноважень у ситуаціях безпосередньої взаємодії з їх представниками;

- побоювання щодо розголошення процесуальної та оперативної інформації;

- схильність втаємничувати більшість службової інформації під приводом «таємниці розслідування», «для службового користування» тощо;

- неадекватне і кон'юнктурне висвітлення інформації щодо кримінальної ситуації та розслідування правопорушень під час брифінгів, у пресрелізах, робочих контактах із представниками преси;

- боязкість публічності, відкритості, звинувачень у некомпетентності та низькій ерудованості;

- попередній негативний досвід спілкування з представниками ЗМІ (журналістами, репортерами, інтерв'юерами тощо), сформованість негативної особистісної установки на взаємодію з ними;

- протиріччя між потребами суспільства у висвітленні у ЗМІ інформації з розслідування резонансних злочинів і невпевненістю в схвальних оцінках дій поліції;

- відсутність навичок ефективної комунікації, знижена самооцінка здатності до взаємодії зі сторонніми.

При безпосередньому спілкуванні поліцейського з представником ЗМІ неприпустимі:

- зверхній тон, грубість, зарозумілість;

- іронічне або невічливе викладення зауважень;
- вирази або репліки, які ображають людську гідність;
- висловлення критичної оцінки професіоналізму журналіста;
- погрози, повчання і несправедливі докори;
- пред'явлення незаслужених звинувачень;
- погрозливі чи образливі жести або знаки.

Витоки конфліктності у взаєминах поліцейського і журналіста можуть полягати у слабкому знанні власної особистості; нерозумінні того, чим же толерантна особистість відрізняється від інтолерантної. Цих відмінностей досить багато, і вони окреслюють можливості самоудосконалення в контексті формування схильності до толерантного спілкування:

➤ *Знання самого себе.* Толерантні люди намагаються розібратися у своїх достоїнствах і вадах. Вони ставляться до себе критично і не прагнуть в усіх своїх прикростях і напастях звинувачувати інших. Інтолерантні люди помічають у себе більше достоїнств, ніж вад. У своїх проблемах вони схильні звинувачувати інших. Толерантні люди, знаючи про свої позитивні та негативні риси, менш егоцентричні, але у зв'язку з цим мають вищий потенціал для саморозвитку.

➤ *Захищеність.* Толерантна людина зазвичай відчуває себе у безпеці, тому не прагне захищатися від інших людей. Відсутність загрози або впевненість у тому, що її можна подолати, – важлива умова формування толерантної особистості. Інтолерантній людині важче жити у злагоді не тільки з іншими, але й із самою собою. Вона остерігається свого соціального оточення й власних інстинктів, почуттів, живе з відчуттям постійної загрози.

➤ *Відповідальність.* Толерантні люди не перекладають відповідальності за власні дії на інших, вони завжди готові звітувати щодо своїх вчинків. Інтолерантна людина вважає, що події, які відбуваються, від неї не залежать, а тому перекладає відповідальність за це на тих, хто її оточує. Ця особливість призводить до формування забобонів щодо інших людей. Позиція інтолеранта така: не я ненавиджу та спричиняю шкоду людям, а вони ненавидять мене і шкодять мені.

➤ *Потреба у визначеності.* Інтолерантні люди поділяють світ на чорний і білий, а тому для них не існує відтінків – усі люди поділяються на поганих і хороших. Вони акцентують увагу на різниці між «своїми» і «чужими». Їм важко ставитися до подій нейтрально – вони або схвалюють їх, або ні. Толерантна людина, навпаки, бачить світ у всій його різноманітності.

➤ *Орієнтація на себе – орієнтація на інших.* Толерантні люди більше зорієнтовані на себе в роботі, творчому процесі, теоретичних роздумах. Такі люди прагнуть до особистісної незалежності більше, ніж до приналежності до зовнішніх інститутів, тому що їм не треба за когось ховатися. Натомість, інтолерантні особи вкрай чутливі до зовнішніх оцінок власної особистості, якості виконаних завдань, критики оточення.

➤ *Здатність до емпатії.* Ця здатність визначається як соціальна чутливість, вміння формулювати правильні судження про інших людей. В одному з експериментальних досліджень схильності до емпатії у толерантних та інтолерантних студентів при взаємодії одне з одним виявилось, що інтолерантні люди оцінювали своїх партнерів за власним образом і подобою, тобто ті виглядали в їх очах інтолерантними особистостями. Толерантні ж особи виявилися більш докладними в своїх судженнях і адекватно оцінили як толерантних, так і інтолерантних співрозмовників.

➤ *Почуття гумору.* Почуття гумору і здатність посміятися над собою – важливі риси толерантної особистості. Такі люди вміють посміятися над своїми вадами, і вони не прагнуть до переваги над іншими. Інтолерантні ж, навпаки, дуже образливі, ранимі, емоційні щодо сторонніх оцінок.

➤ *Авторитаризм.* Для інтолерантної особистості надзвичайно важлива суспільна ієрархія, соціальна значущість авторитету, авторитарний стиль управління. В опитуванні респондентів щодо їхніх історичних авторитетів інтолерантні особи назвали імена лідерів, які мали владу над іншими (Наполеон, Бісмарк та ін.), а толерантні вважали такими діячів культури, вчених, артистів (Чаплін, Ейнштейн тощо).

Конфлікт між поліцейським та журналістом зазвичай породжується двома базовими чинниками – особистісною установкою одного чи обох суб'єктів взаємодії та конкретною ситуацією взаємодії. Зокрема, складниками особистісної установки поліцейського, яка може сприяти розгортанню конфлікту, є:

- негативні почуття (відраза, пересторога, підозрілість, непривабливість тощо);
- професійні стереотипи (пошук недоліків у роботі й особистості поліцейського, необ'єктивне висвітлення інформації, прагнення отримати вигоду, нещирість у взаєминах);
- агресивне ставлення до особи журналіста, сформоване негативним попереднім досвідом спілкування.

Конкретна ситуація взаємодії поліцейського та журналіста зумовлена виконанням працівником поліції професійних функцій, які у переважній більшості випадків пов'язані з протидією правопорушенням та використанням різних форм насилля щодо спільнот чи окремих осіб – масові порушення публічного порядку, затримання правопорушників, розкриття злочинів, що може бути критично сприйнято представником ЗМІ та відображено в публікації. Ситуаційний конфлікт між поліцейським та журналістом зазвичай провокується внаслідок загострення у останнього протиріччя між схваленням намірів поліцейського рішуче протидіяти правопорушенню та осудом щодо використовуваних для цього прийомів та засобів.

Крім того, конфліктні взаємини можуть посилюватись низкою суто особистісних чинників – рисами характеру, освіченістю, ціннісними орієнтаціями, манерами поведінки, життєвим досвідом, професіоналізмом та професійною деформацією тощо.

Вирішення конфлікту поліцейського і журналіста передбачає, по-перше, аналіз конфліктної ситуації, а по-друге, пошук і узгодженість шляхів та способів нейтралізації конфлікту.

Аналізуючи конфліктну ситуацію, працівник Національної поліції повинен:

- визначити природу конфлікту з представником ЗМІ, тобто чи є конфлікт міжособистісний, пов'язаний із тим, що не збігаються індивідуальні погляди, позиції, поведінка конфліктних сторін, або ж соціальний – тобто зумовлений розбіжностями у професійно-статусних своєрідностях, соціальних очікуваннях, системах відносин;
- виявити відмінності у розумінні предмета та об'єкта конфлікту, його причин і приводів, розбіжностей у сприйманні конфліктної ситуації тощо;
- визначити орієнтованість сторони конфлікту (журналіста, засобу масової інформації) на подальше загострення конфронтації чи співпрацю з Національною поліцією.

Обрання відповідного способу та прийомів вирішення конфлікту цілком залежить від результатів вищезазначеного аналізу і засновується на сталих, науково обґрунтованих уявленнях та розробках у галузі конфліктології. Зокрема, теорія і практика конфліктології в якості найпродуктивніших технологій вирішення конфліктів пропонує співпрацю, суперництво, уникнення, компроміс та пристосування. Крім того, поліцейський повинен бути освіченим щодо дієвих способів здійснення психологічного впливу. Хоча деякі з них передбачають достатньо жорсткі прийоми впливу на сторону конфлікту, сама взаємодія поліцейського і журналіста обов'язково має бути толерантною, що є неодмінною ознакою цих професій.

Використання вищезазначених технологій вирішення конфліктів поліцейського з журналістами в ситуаціях взаємодії при вирішенні професійних завдань полягає в обранні доцільних технік, способів та прийомів, зумовлених налаштованістю сторін на продуктивне (співпраця) чи непродуктивне (конфронтація) вирішення адекватного ситуації конфлікту. Зокрема, до ефективних технік психологічного впливу в конфліктній взаємодії поліцейського із журналістом можна віднести такі:

➤ техніка стимулювання (позицій, ставлення, орієнтацій, поведінки) журналіста за умови його готовності до співпраці і подолання протиріч у відображенні інформації про подію та поведінку поліцейського. Реалізується шляхом висловлення поліцейським заохочення, вдячності, позитивного оцінювання поведінки журналіста, створення сприятливих умов для його професійної діяльності;

➤ техніка коректування уявлень щодо об'єктивного змісту події правопорушення, правомірності та суспільної значущості дій поліцейського за умови орієнтованості журналіста на співпрацю;

➤ техніка критичного аналізу поведінки журналіста – помилок та хибності в правовій та соціальній оцінці правопорушення, негативних суспільних наслідків некоректного і необ'єктивного її інформаційного відтворення, схильності журналіста до поглиблення конфронтації;

➤ сприяння у розвитку професійного досвіду створення та поширення інформації шляхом роз'яснення сутності правопорушення, аналогій та конкретики дій поліції з його припинення та превенції подібних злочинів;

➤ техніка дезорганізації уявлень, орієнтацій та поведінки журналіста – створення умов унеможливлення реалізації журналістом намірів необ'єктивного відображення події, труднощів у здійсненні провокативної поведінки і перекручення інформації щодо правомірних дій поліцейського;

➤ сприяння у створенні позитивного (бажаного) психоемоційного стану шляхом висловлення заохочення, схвалення, підкреслення позитивного ставлення до особистості журналіста, надання допомоги в отриманні інформації, авансування готовності до подальшої співпраці;

➤ техніка дискредитації мотивів конфронтаційної поведінки журналіста – роз'яснення розуміння поліцейським кон'юктурних та корисливих цілей та намірів журналіста, окреслення небажаних правових та професійних наслідків реалізації поведінки та можливостей всілякого сприяння у інформаційній діяльності наразі радикальної перебудови мотивації, завбачливе

запобігання можливим варіантам дій і спонукання до зміни позиції й поведінки в цілому;

➤ застосування психологічного тиску та пресингу – здійснюється у випадку схильності журналіста до поглиблення конфронтації, демонстративної провокативної поведінки, небажання її коригувати та толерантно взаємодіяти з поліцією у межах професійної інформаційної діяльності. Реалізується виключно у межах правового поля і вимог толерантного ставлення шляхом правомірного обмеження дій, окреслення негативних наслідків, можливостей соціальної дискредитації персоналії та ЗМІ, яке журналіст представляє.

Правила спілкування поліції із ЗМІ поділяються на два блоки: змістовний і поведінковий.

Змістовний блок включає наступні правила:

- забезпечити зручне і прийнятне місце для спілкування;
- сконцентруватися на суті того, про що йдеться в запитанні;
- використовувати просту та доступну для сприйняття мову;
- використовувати в спілкуванні: точність (добирати слова і будувати речення так, щоб найточніше передати зміст висловлювання), логічність і послідовність (говорити послідовно, забезпечуючи смислові зв'язки між словами і реченням; уникати логічних помилок), стриманість у відповідях (тон розмови має бути спокійним, ґрунтовним і ввічливим. Треба пам'ятати, що голос та манера говорити характеризує ваш внутрішній стан і ставлення до предмету розмови);
- говорити треба закінченими реченнями;
- уникати слів-паразитів. Деякі люди, як би мовити, не підозрюють, як часто вони їх, насправді, вживають, поки не побачать, запис свого інтерв'ю;
- намагатися мінімізувати використання категоричної лексики у своїй мові;
- не робити частих і тривалих пауз;
- не заповнювати паузи муканням, кашлем і зітханнями. Це ще гірше, ніж мовчати;

➤ завжди пам'ятати, що камера, мікрофон або смартфон та ін., можуть бути включені і ведеться запис;

➤ тримати в розумі заготовлені заздалегідь тези щодо фактів, які повинні бути повідомлені;

➤ ніколи не кажіть «Без коментарів». Якщо ви не можете відповісти на запитання, скажіть, що не володієте даною інформацією або вона не входить в вашу компетенцію. Ввічливо поясніть, куди можна звернутися для з'ясування цієї інформації. Разом з тим, треба пам'ятати, що недостатнє інформування ЗМІ та непрофесіоналізм деяких журналістів може поставити під загрозу переслідування злочинця та розслідування злочину. Таким прикладом може бути випадок, коли у зв'язку з відмовою надати інформацію з боку поліції журналіст провів власний аналіз ситуації, скажімо, про вбивство, скоєне на замовлення, після чого в своєму репортажі він сказав: «Оскільки на місці вбивства слідів злочинця не виявлено, то тепер головне якнайшвидше знайти машину, на якій зник вбивця (якщо він її не знищив), щоб спробувати виявити там сліди, які його викриють». Отже, бачимо, так би мовити, практичну рекомендацію – нагадування злочинцям: - не забудьте знищити сліди!

➤ максимально дотримуватися норм законодавства;

➤ намагатися уникати екзамену на знання законодавства

➤ пам'ятати, що Ви несете відповідальність за інформацію, яку надаєте.

Слід пам'ятати, що під час контакту між тими, хто спілкується, виникає ціла гама сигналів (невербальна комунікація), що дозволяють зрозуміти інформацію, що передається іншим співрозмовником. Приклади таких сигналів можна спостерігати у поведінковому блоці.

Поведінковий блок включає наступні правила:

➤ ніколи не дивитися в камеру. Найкраще про неї взагалі забути. Ви розмовляєте зі своїм співрозмовником, тому і дивитися треба на нього. Якщо ви спілкуєтеся з групою журналістів, звертатися до того, хто поставив запитання;

➤ поводитися спокійно і доброзичливо. Зберігати спокій - навіть якщо представники засобів масової інформації або громадських організацій активно вас провокують;

➤ не опускати очі і не відводити погляд убік. Вас можна викрити в нещирості, але гірше того - в «наданні завідомо неправдивих показань»;

➤ в процесі спілкування не треба забувати про конгруентність, органічне поєднання висловлювань і жестів. Відмінність між жестами і суттю висловлювань є сигналом брехні;

➤ не прикривати рукою рот. Крім порушення артикуляції цей жест може розглядатися як бажання замовчування інформації;

➤ не використовувати при спілкуванні захисні невербальні пози (схрещені на грудях руки, поза «пенальті» та ін.). Це буде говорити про те, що ви не готові до відкритого діалогу;

➤ не тримати руки в кишенях. Це говорить про вашу неохайність, неповагу до співрозмовника і навіть може свідчити про недостовірність наданих вами відомостей;

➤ не тримати руки на стегнах. Це - показник вашого агресивного настрою;

➤ не розмахувати руками, підкріплюючи жестами сказане. Оператор може не розрахувати довжину ваших верхніх кінцівок, і вони просто-напросто «випадуть з кадру». Але вже якщо ви зазвичай допомагаєте собі жестикуляцією, тримайтеся в рамках;

➤ у положенні сидячи треба класти руки на стіл. Можна тримати кулак однієї руки в долоні іншій;

➤ не стукати по столу кулаком, пальцями або будь-яким предметом, що опинилися в руках – це видає вашу невпевненість;

➤ усвідомлювати, що професійна репутація повинна стояти понад усе.

При спілкуванні із ЗМІ працівники поліції повинні дотримуватися професійних манер, службового етикету, бути врівноваженими та коректними.

Професійне спілкування працівників поліції із ЗМІ має свої особливості, що викликано певними труднощами. До них можна віднести:

інформаційні труднощі (невміння працівника поліції повідомити що небудь, висловити свою думку);

індивідуально-особистісні відмінності (егоцентризм – сконцентрованість на собі, своїх поглядах, цілях і переживаннях, нечутливість до переживань інших людей);

комунікативні труднощі (невміння висловити думку, завершити повідомлення, аргументовано переконати, тощо).

Професійне спілкування, під час якого виникають у працівника поліції певні труднощі, характеризується емоційним напруженням і невідповідністю досягнутих результатів заданим цілям. Труднощі у спілкуванні із ЗМІ можуть бути пов'язані із сором'язливістю, невпевненістю в собі, недостатнім професійним досвідом та ін.

Отже, у зв'язку з надважливістю організації ефективної взаємодії поліцейського та представників ЗМІ на безконфліктній основі вважається необхідним формувати у працівника Національної поліції системну особистісну якість – конфліктологічну компетентність, тобто єдність комунікабельності, психоемоційної стійкості, умінь та навичок контактної взаємодії тощо. Базовими складниками цієї компетентності є:

- комунікативний потенціал особистості (особистісні комунікативні якості);
- психологічна готовність налагодження відносин, розвитку контактної взаємодії;
- здібності переконання та навіювання, володіння прийомами толерантного психологічного впливу;
- • комунікативна «Я-концепція» – емоційно-пізнавальний образ готовності до прийняття безконфліктної толерантної взаємодії.

Отже, без розвиненої конфліктологічної компетентності працівнику поліції важко здійснювати свою професійну діяльність на високому рівні

Поліцейський повинен розуміти специфіку конфліктного спілкування, щоб на цій основі мати можливість виробити оптимальні поведінкові стратегії, які б допомогли нейтралізувати конфлікт, зводячи до мінімуму його негативні наслідки; забезпечувати можливість вийти з конфлікту «з гідністю» всім учасникам конфліктної взаємодії навіть за найгірших варіантів його вирішення.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ:

1. Різновиди конфліктів у професійній діяльності працівників поліції.
2. Основні складові конфліктної ситуації.
3. Особливості психічної активності працівника поліції в міжособистісному конфлікті.
4. Особливі техніки слухання та розуміння конфліктної сторони в конфлікті.
5. Застосування психологічних механізмів в конфлікті.
6. Стратегія співробітництва в міжособистісному конфлікті.
7. Рефреймінг як спосіб вирішення конфлікту.
8. Формування позитивного образу працівника поліції в громадській думці.
9. Технології вирішення конфліктів в ситуаціях взаємодії поліцейських та ЗМІ під час вирішення професійних завдань.
10. Труднощі професійного спілкування.
11. Правила ефективного спілкування поліції із ЗМІ.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Бесчастний В. М., Мухіна Г. В., Новікова О.О. Комунікативні та психологічні аспекти підготовки фахівців для Національної поліції. Київ : ВД «Дакор», 2017. 204 с.
2. Волошина О.В., Андросюк В.Г. Психологічні чинники формування комунікативної компетентності слідчих Національної поліції України:

методичні рекомендації. Видавництво: Київ: НАВС, 2020. 67 с.

3. Вступ до альтернативного вирішення спорів : навч. посіб. / Г. В. Анікіна, Ю. В. Білоусов. Хмельницький : Хмельницький університет управління та права, 2017. 234 с.

4. Гіренко С. П. Концептуальні засади виховання конфліктологічної культури працівників ОВС в умовах професіоналізації / С.П.Гіренко // *Наукові записки кафедри педагогіки ХНУ*. Вип. 20. 2008. С. 51-60.

5. Головка М.Б. Професійно-психологічні детермінанти ефективної взаємодії слідчих та працівників оперативних підрозділів у процесі розкриття і розслідування злочинів. *Право і суспільство. Науковий журнал*. Дніпропетровськ, 2010. Вип.6. С.247-252.

6. Конфліктологія. Альбом схем з коментарями : навч. посіб. / кол. авт. : Д. О. Александров, В. Г. Андросюк, Л. І. Казміренко, І. М. Охріменко; за заг. ред. Л. І. Казміренко. К. : ЛОГОС, 2010. 56 с.

7. Ложкин Г. В., Повякель Н. И. Практическая психология конфликта : Учеб.пособие. К.: МАУП, 2010. 256 с.

8. Медіація у професійній діяльності юриста : підручник /Т. Білик, Р. Гаврилюк, І. Городинський та ін. Одеса : Екологія, 2019. 456 с.

9. Мороз Л.І. Діагностика розвитку комунікативного потенціалу працівників міліції. // *Юридична психологія та педагогіка*. 2007. № 1. С. 84-94.

10. Пам'ятка працівника Національної поліції України : Інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських // Клименко І. В., Швець Д. В., Євдокімова О. О. та ін. Харків, 2017. 52 с.

11. Прудка Л. М. Причини порушення законності та службової дисципліни працівниками поліції: психолого-правовий аналіз. *Роль та місце правоохоронних органів у розбудові демократичної правової держави*: зб. матеріалів доп. учасн. XIII міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. Одеса : ОДУВС, 2021. С.244-245.

12. Прудкая Л.Н. Деякі психологічні особливості проведення допиту / Л. М. Прудка // *Юридичний бюлетень*, 2020., Вип.17, С. 364-369.

13. Психологія у професійній діяльності поліції : навч. посібник / О.О. Євдокімова, І.В. Жданова, Д.В. Швець, Ю.В. Александров та ін. ; за заг. Ред. В.В. Сокурєнка ; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2018. 426 с.
14. Розов В.І. Психологія особистісної безпеки правоохоронців. Підручник. К. : КНТ, 2019. 130 с.
15. Яворська Г. Х. Навчально-методичне забезпечення формування конфліктологічної компетентності майбутніх правоохоронців. *Педагогіка та психологія*. 2016. Вип. 54. С. 236-245.

РОЗДІЛ 5.

ТЕХНОЛОГІЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ В ПРАВООХОРОННІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

5.1. Методи і техніки комунікативної діяльності

Спочатку термін «технологія» використовували в системі технічного знання. Пізніше він отримав широке застосування в політиці, економіці, комунікології, соціальній та духовній сферах. Неоднозначність цього терміна стала причиною того, що одні дослідники розуміють під технологією науку про способи, процеси і методи отримання кінцевого результату; інші акцентують увагу на організації та меті діяльності, а треті вважають, що технологія — це використання наукового знання для визначення ефективних шляхів і способів виконання будь-якої роботи.

Під *методами* будемо розуміти систему прийомів (технік) для досягнення поставленої мети.

До групи методів відноситься: інформування, переконання, уселяння, вплив, поводження, упровадження в психіку, стимулювання, просування, пропаганда, переговори.

Інформування – це зміст процесу відображення; це зміст будь-якого повідомлення, дані про щось, які розглядаються в аспекті передачі їх у часі та просторі; це те, що має певний зміст і що можна інтерпретувати й зрозуміти за допомогою природної мови в процесі людського спілкування.

Переконання – це процес, в якому виражена спрямованість на одержувача комунікації і сприяє формуванню в нього позитивних рис, нових поглядів, думок тощо, а також це спонукання до суспільно корисної діяльності або подолання негативної поведінки.

Уселяння – це процес, притаманний людському спілкуванню, коли люди передають один одному свої думки, намагаючись довести їх доцільність і прийняття іншими на емоційному, внутрішньому рівні. Його слід відрізнити від нав'ювання.

Вплив – це все, що діє на репрезентативні системи людини за допомогою вербальних або невербальних засобів. При цьому у людини, на яку здійснюється вплив є можливість відповісти психологічними засобами.

Поводження – це сукупність дій правоохоронця, в яких виражається його відношення до суспільства, інших людей, до предметного світу. Саме поведження, як еталон, з яким стикаються інші люди, здатне впливати на формування їх особистісного відношення до правоохоронця (як узагальнено, так і до окремої особистості).

Упровадження в психіку – це будь-який психологічний вплив однієї людини на іншу (наказ, розпорядження, прохання, роз'яснення тощо), що має за мету актуалізацію або зміну певних установок, ціннісних орієнтацій чи вчинків у людини на яку спрямовані комунікації.

Стимулювання – це процес, що дає можливість досягти бажаного результату за допомогою врахування стереотипів, установок, індивідуально-психологічних особливостей особистостей, груп або прошарків.

Просування – це процес створення і підтримки доброзичливого відношення громадян до діяльності поліцейського.

Пропаганда – це те, що підлягає розповсюдженню, поширенню: інформації, ідей, знань, філософських доктрин держави, наукових або художніх теорій тощо.

Переговори – це процес, який дозволяє досягти взаєморозуміння з позитивним емоційним окрасом.

Техніка – це сукупність технологій, які спрямовані на досягнення поставленої мети.

Техніки розбиваються на декілька крупних блоків, які, у свою чергу, наповнені технологіями. Так, до *технік віднесемо наступне*: техніки уникнення, встановлення прямого або опосередкованого контакту (на рівні психофізіологічних реакцій); активізації зворотної реакції одержувачів комунікації, підсилення сприйняття інформації (за ефектом уселяння); активізації мислення одержувача комунікації, техніки, що сприяють засвоєнню

комунікації; техніки акцентування на процесі комунікації; техніки активізації уяви одержувачів комунікації.

Для реалізації кожної з технік необхідний певний перелік технологій. Отже, *техніки уникнення* вміщують такі технології: уникнення створення ілюзії; уникнення цинізму; уникнення суперечок; уникнення негативного впливу; уникнення маніпуляції; уникнення усякого роду «розправ» над неугодами (сюди не входять маніпуляції, коли цю технологію використовують для звинувачень або характеристики діяльності будь-кого); припинення спроб тиску.

До *технік встановлення прямого або опосередкованого контакту* (на рівні психофізіологічних реакцій) віднесемо наступні технології: встановлення емоційного контакту; формування позитивних емоцій; виклик почуттєвої реакції на комунікацію; виклик позитивних емоцій при зустрічах віч-на-віч, письмово і у відеоматеріалах; створення відчуття надійності, стабільності, впевненості; створення почуття значимості, уваги; підкреслення спільності і причетності до соціуму; руйнування негативного відношення; руйнування стереотипів і міфів; стимулювання дій споживача інформації; спонукання до активності одержувача інформації; позиціонування бажаної думки; вплив на процес міркування тих, хто приймає комунікацію.

Щодо *активізації зворотної реакції одержувачів комунікації*, то технологіями можна вважати наступне: спрямованість на задоволення потреб одержувача інформації; спрямованість на внутрішньо психічні потреби індивіда; використання рівня довіри до ініціатора комунікації (ефект авторитету); створення можливостей для обговорення інформації з кимсь іншим; створення відчутності комунікації як вербальної, так і невербальної; вживання ефекту запам'ятовування інформації; акцент на мимовільне запам'ятовування сприймаючими інформацію; врахування категорій особистості, які важко переконуються (з обмеженою фантазією і уявою, «внутрішньо орієнтовані особистості», соціально неконтактні особистості, особи з явно вираженою агресивністю, особи, котрі виявляють відкриту ворожість до повсякденного оточення); врахування особистісних характеристик аудиторії: стать, схильність

до міркувань тощо; врахування особливостей сприйняття індивідів; активізація процесів швидкості сприйняття інформації; стимулювання певних ефектів сприйняття; активізація процесів осмислення інформації; сприяння проявам тривалого впливу; стимулювання асоціативного ряду індивіда; використання впливової функції жестикуляції, міміки, пантоміміки; використання ефекту несподіванки; використання ефекту упередження; стимулювання реакції на інформацію; посилення сприйняття, за допомогою підключення декількох аналізаторів; розширення каналів сприйняття інформації; залучення уваги; уселяння певних почуттів; активізація одиниці розумової діяльності – «розуміння»; вплив на когнітивний, афективний, конативний рівні сприйняття інформації одержувачами інформації; усунення або зведення до мінімуму почуття тривоги, огороження сфери свідомості від негативних переживань, що травмують особистість.

До *технік підсилення сприйняття інформації* віднесемо наступні технології: введення еталона; гнучкість; зосередження уваги на сприятливих аргументах; багаторазове повторення гасел, текстів; риторичні питання; зосередження уваги на впливі випадкових факторів; звертання до власного критичного досвіду одержувача інформації; використання символів; використання батареї аргументів; ілюстрації; використання забобонів; нагадування; проведення протиставлення; створення яскравих, незабутніх образів; використання стереотипів; помітність вербальної і невербальної комунікації; надання неформальної інформації; спрямованість на відвертість, щирість і ефективність передачі інформації; організація подачі тієї інформації, яка необхідна для реагування на пропозиції; певний інтелектуальний рівень комунікації; ідентифікацій джерела інформації.

Техніки активізації мислення одержувача комунікації будуть вміщувати такі технології: створення міфів; «метафори»; впровадження в повсякденну мову певних слів, мовних форм; використання слова для роз'яснення, переконання тощо; ефект незвичайності, неординарності за допомогою мовних засобів; спрямованість на стислість текстів, відмінність один від одного; використання

словесного еквівалента графічного знаку організації; оригінальність вербальної комунікації; ефективність і корисність вербальної і невербальної комунікації.

Враховуючи специфіку професійної діяльності правоохоронця, до *технік, що сприяють засвоєнню комунікацій* віднесемо наступні технології: позиціонування ціннісних орієнтацій; врахування ціннісних орієнтацій; «розкриття секретів»; орієнтація на аудиторію; робота з цільовою аудиторією; врахування і активізація непрямой оцінки рівня ініціатора комунікації. Техніки акцентування уваги на процесі комунікації поєднують такі технології: підкреслення значення інформації; підкреслення і підтвердження інформації; підкреслення можливостей ініціатора комунікації; створення для одержувача інформації позиції правоохоронця; орієнтація на поведження тих, хто приймає комунікацію.

До *технік активізації уваги одержувачів комунікації* увійдуть такі технології: демонстрація сильних сторін; демонстрація прикладів дій і їхніх наслідків; демонстрація результатів діяльності; демонстрація результатів за схемою порівняння; демонстрація відкритості інформації.

5.2. Прийоми активного слухання

Крім ефективного професійного спілкування, необхідно також володіти навичками ефективного слухання. Тому як, успішність професійного спілкування багато в чому залежить від *уміння слухати* співрозмовника. Сприймаючи звучну інформацію, люди, на жаль, часто не чують один одного. Давньогрецький письменник і історик Плутарх зазначав, що потрібно навчитися слухати і тоді можна отримати користь навіть з тих, хто говорить погано. При уявній простоті (багато хто думає «слухай – знай помилковий») слухання – це складний процес, що вимагає навичок культури спілкування. Слухання є активною діяльністю, яка викликана бажанням почути певну інформацію, зацікавленістю співрозмовника, а також вербальними та невербальними аспектами комунікації.

Слухання поділяється на: ефективне та неефективне.

Неефективне слухання не забезпечує правильного розуміння слів, почуттів співрозмовника і обговорюваної проблеми, а також не сприяє встановленню довірчих відносин між партнерами по спілкуванню.

Ефективне слухання, навпаки, сприяє розумінню обговорюваної проблеми і призводить до її вирішення. Виділяються два **способу ефективного слухання**: нереклексивне і рефлексивне.

Нереклексивне слухання - це вміння уважно мовчати, не втручаючись в мову співрозмовника своїми зауваженнями та коментарями.

Уважне мовчання передбачає слухання з використанням невербальних засобів – кивків, мімічних реакцій і контакту поглядами. Крім цього використовуються мовні прийоми: «Ммм», «Так-так», «Так - я згоден», «Так – я розумію» і т.п. Слухання цього виду корисно тоді, коли ваш співрозмовник проявляє якісь почуття (наприклад, гнів), хоче обговорити хвилюючий його запитання або бажає висловити свою точку зору.

Рефлексивне слухання – це процес розшифровки сенсу повідомлень і встановлення активного зворотного зв'язку з мовцем. Воно дозволяє усунути перешкоди, спотворення в процесі спілкування і допомагає зрозуміти сенс і зміст висловлювань співрозмовника.

Існують чотири основних **прийому** рефлексивного слухання:

1. **З'ясування**. Являє собою пряме звернення до мовця за уточненнями за допомогою фраз: «Я не зрозумів», «Будь ласка, уточніть це» і т.п., сприяє кращому розумінню.

2. **Відображення почуттів**. У цьому випадку особлива увага звертається на відображення слухаючим емоційного стану мовця за допомогою фраз: «Ви трохи засмучені», «Очевидно, Ви відчуваєте ...» і т.п. Відображаючи почуття співрозмовника, ми показуємо йому, що розуміємо його стан. Даний прийом передбачає використання механізму сприйняття – емпатії.

3. **Перефразовування**, тобто власна формулювання повідомлення мовця для перевірки точності розуміння. При цьому використовуються фрази: «Якщо я

Вас правильно зрозумів ...», «Іншими словами, Ви вважаєте ...», «На Вашу думку ...» і т.п., які показують мовця, що його слухають і розуміють. У разі неправильного розуміння цей прийом допомагає вчасно виправити нерозуміння.

4. **Резюмування**, тобто підведення підсумків сказаного, коротке формулювання основних ідей, почуттів мовця. Цей прийом доречний при тривалих бесідах. Використовується для завершення розмови або уточнення сенсу сказаного. Використовуються фрази типу: «Отже, Ви вважаєте, що ...», «Якщо сказаного. Використовуються фрази типу: «Отже, Ви вважаєте, що ...», «Якщо підвести підсумок сказаному то ...» і т.п..

Крім того, завжди необхідно уникати **типових помилок** в процесі слухання, зокрема, не можна:

- перебивати співрозмовника;
- загострювати увагу на розмовних особливостях партнера по спілкуванню;
- робити поспішні висновки, які можуть стати перепоною для спілкування;
- поспішно заперечувати, не дослухавши співрозмовника до кінця;
- давати непрошені поради.

5.3. Правила аргументації і переконання

Полеміка – це суперечка, в якій є конфронтація, протистояння, протиборство сторін, ідей і думок. У зв'язку з цим її можна визначити як боротьбу принципово протилежних думок з якогось питання, як публічну суперечку з метою захисту, відстоювання своєї точки зору і спростування протилежної. Завданням суперечки може бути не тільки перевірка істинності якогось положення, а й переконання іншої людини.

Переконання передбачає «м'який» вплив на індивіда, який має на меті радикально скорегувати його погляди, щоб цим вплинути на подальшу поведінку. Цей варіант – найетичніший спосіб впливу, тому що тут немає грубого насильства чи підступного проникнення в підсвідомість об'єкта.

Мета переконання: довгострокова зміна уявлень і установок людини в необхідному напрямку; залучення до співробітництва; спонукання об'єкта до потрібного вчинку.

За технічним виконанням переконання – це явна, іноді прихована дискусія, яка доповнюється деяким стимулюючим впливом. Будь-яка спроба грубо нав'язати бажану думку матиме лише негативний результат, оскільки людина завжди пручається обмеженню свободи вибору.

Стратегії переконання: Залежно від умов ситуації і конкретних особливостей об'єкта, його можна спробувати переконати прямо (у ході бесіди) або опосередковано (через інспіровані акції), діючи при цьому: акцентовано-логічно; імперативне (категорично); ексцитативне (роз'ятрюванням емоцій); альтернативне (зведенням проблеми до вибору «або-або»).

Перспективні й малоперспективні для впливу опоненти. Простіше переконувати тих, хто має: яскраву живу уяву; орієнтацію швидше на інших, ніж на себе; трохи занижену самооцінку (суб'єкти боязкі й ті, хто мало довіряють своїй власній думці).

Важко піддаються переконанню особи з: явною ворожістю щодо інших (спротив часто виникає внаслідок бажання домінувати над оточуючими...); сильним духом критицизму; готовністю до переінакшування своїх поглядів (простіше кажучи, прагненням завжди мати ще одну позицію про запас...).

Планування епізоду переконання. Перед проведенням активної акції варто сумлінно підготувати людину в ході попередніх бесід, для того, щоб наступний акцентований вплив не виявився для неї неприємною несподіванкою. При плануванні епізоду переконання треба: ретельно вибрати місце, оточення і момент для контакту; продумати, як розпочати бесіду, як зняти початкову напругу, як викликати певний інтерес; добре продумати, як спрямувати розмову в бажане русло; відпрацювати всю свою аргументацію згідно з психологією, мотивами й устремліннями об'єкта; вибрати ритм бесіди й порядок пред'явлення аргументів; врахувати можливі контраргументи, й продумати, як їх нейтралізувати; намітити запасні варіанти продовження бесіди, якщо партнер

рішуче заявить «ні!»; чітко уявляти собі, як завершити бесіду.

Початок бесіди, зняття напруги, розбудження інтересу. Розпочинаючи розмову, слід уникати: вибачень та інших проявів непевності; нудного початку; прояву найменшої неповаги до співрозмовника; безпосереднього переходу одразу до справи.

Для зняття напруженості й викликання довіри корисно: мати приємний для візаві зовнішній вигляд (одяг, головний убір, зачіску...) і вираз обличчя; звертатися до співрозмовника на ім'я, нахилиючись під час розмови трохи до нього; сказати пару компліментів про відмінний смак, репутацію й ділові здібності об'єкта; пожартувати (розповісти анекдот), що змушує співрозмовника щиро розсміятися.

Для посилення інтересу до бесіди можна: задавати запитання, які не насторожують (професійні, життєві), на які суб'єкт із задоволенням захоче відповідати; розмовляти з позицій інтересів співрозмовника або торкнутися теми, відверто пов'язаної з його проблемами.

Вибір аргументації відповідно до особи і настроїв об'єкта: ідея, яку проводять, завжди повинна знаходити свій шлях не тільки до розуму, але й до емоцій об'єкта; матеріал для аргументації підбирається залежно від типу (образне, логічне) разом із якістю (гнучке, відстале, комфортне, самостійне...) мислення співрозмовника; має сенс застосовувати лише ті аргументи, які у вигляді особистісних настроїв, способу мислення, інтелекту й наявної інформації ця людина здатна сприйняти; в ході переконання бажано використовувати як абстрактні висновки, так і зримий конкретний фактаж, на якому легше переконувати осіб, які не володіють абстрактним мисленням; при самостійності мислення людини в хід пускають логіку обґрунтування з натяком на можливість особистої вигоди як морального, так і матеріального плану; при помітній відсталості мислення перспективне розпалення емоцій, спираючись на емпірику.

Тактика проведення контакту. Встановлення ритму розмови й порядку висування аргументів: потрібно твердо вірити в істинність того, в чому Ви хочете переконати інших, тому що люди підсвідомо вловлюють ставлення того, хто

говорить до того, що повідомляється, а будь-яка фальш відштовхує; ритм мови повинен бути досить рівним і підлаштовуватися під частоту подиху співрозмовника; для початку забезпечте однакове розуміння ключових термінів і виразів Вами й об'єктом; не дозволяйте відволікати себе від наміченої тематики й не відволікайтеся від неї самі; в ході аргументації спершу говорять про переваги, і тільки після цього – про недоліки; ефективно «квантове» посилення повідомлення, при якому після видавання чергового факту чи аргументу роблять невелику паузу, для усвідомлення і закріплення почутого; кожен наступний аргумент повинний бути вагомим, ніж попередній; для кращого сприйняття нових ідей треба подавати їх так, щоб вони асоціювалися із уже засвоєними; ніколи не обмежуйтеся лише простим перерахуванням аргументів, а намагайтеся розкривати їх логічний і емоційний зміст із погляду співрозмовника; наводьте той самий аргумент кілька разів, але при цьому повторюйте його новими словами; завжди майте кілька аргументів про всяк випадок для вживання при помітних ваганнях у позиції об'єкта; ретельно відстежуйте всі словесні й несловесні реакції партнера, і, ґрунтуючись на них, корегуйте свою подальшу аргументацію; вирахуйте по реакції об'єкта ті моменти, де розігрується «боротьба його мотивів» і зосередьте на них весь свій вплив, раз по раз подаючи ті аргументи, які справили на партнера максимальне враження.

Отже, будь-яка спроба грубо нав'язати бажану думку матиме лише негативний результат, оскільки людина завжди пручається обмеженню свободи вибору.

Коректні *прийоми (методи)* ведення суперечок:

1. У ході аргументації користуйтеся тільки тими аргументами, які Ви і Ваш опонент розумієте однаково.
2. Не применшуйте значимості сильних аргументів опонента.
3. Краще, навпаки, підкреслюйте їхню важливість і своє правильне розуміння.
4. Якщо Ваш аргумент не приймається, усвідомте, чому.
5. Можливо, на цьому аргументі не варто наполягати.

6. Свої аргументи, не пов'язані з тим, що говорив опонент, наводьте після того, як Ви відповіли на його докази.

7. Обмежуйте кількість своїх аргументів.

8. Зайва переконливість завжди викликає відсіч, тому що перевага партнера в суперечці завжди образлива.

9. Наведіть один-два яскравих аргументи, і, якщо досягнуто бажаного ефекту, обмежтеся цим.

10. Кажіть не тільки про плюси своєї пропозиції, але й про мінуси.

11. Цим Ви додасте їй більшої об'єктивності.

12. Використовуйте тільки ті аргументи, які приймає ваш опонент.

13. Не плутайте факти з думками.

14. Подавайте аргументи, демонструючи повагу до партнера і його позиції.

15. Друга легше переконати, ніж ворога.

16. Посилання на авторитет, відомий вашому опоненту і такий, що сприймається ним теж як авторитет, підсилюють можливості Ваших аргументів.

17. Шукайте їм авторитетне підтвердження.

18. Не спростовуйте докази партнера, а, визнаючи їхню правомірність, переоцінюйте їхню силу й значимість.

19. Підсилюйте значимість втрат у випадку прийняття його позиції чи зменшуйте значимість вигод, очікуваних партнером.

20. Не прагніть швидко переконати опонента.

21. Краще йти поступовими, але послідовними кроками.

Говорячи про підвищення ефективності професійної комунікації, не можна обійти увагою *аргументацію*. Аргументи необхідні для доказів та обґрунтувань справедливості своїх поглядів, намірів.

Аргумент (лат. *Arqumentum*) – довід, доказ. Вони розрізняються за ступенем впливу на розум і почуття людей і поділяються на три групи:

- сильні;
- слабкі;
- неспроможні аргументи.

1. **Сильні аргументи** неможливо спростувати, зруйнувати. Вони не викликають критики, їх не можна не враховувати і не брати до уваги. Це:

- точно встановлені факти і судження, що впливають з них;
- закони, основоположні документи і статuti, якщо вони виконуються і відповідають реальному житті;
- висновки, підтвержені експериментом;
- висновок експертів;
- цитати з книг визнаних у конкретній сфері авторитетів;
- статистична інформація, якщо збір та обробка даних проводилися професіоналами-статистиками.

2. **Слабкі аргументи** викликають сумнів. До них відносяться:

- умовиводи, засновані на розрізнених фактах;
- виверти і судження, побудовані на алогізм (алогізм - прийом для руйнування логіки мислення, застосовується найчастіше в гуморі);
- посилення (цитати) на невідомі або маловідомі співрозмовнику авторитети;
- аналогії і непоказові приклади;
- доводи особистого характеру;
- афоризми, вислови;
- доводи, узагальнення, зроблені на основі припущень і відчуттів;
- неповна статистична інформація, на основі якої робиться висновок.

3. **Неспроможні аргументи** дозволяють викрити, дискредитувати співрозмовника, який використав їх. Це:

- судження на основі підтасованих фактів;
- посилення на неперевірені джерела;
- втратили силу рішення;
- здогади, домисли і припущення;
- обіцянки і обіцянки, що видаються авансом;
- висновки, зроблені з фіктивних документів.

При аргументації рекомендується:

- використовувати доводи, які розуміються співрозмовниками однаково;
- якщо довід не приймається, можливо, краще не наполягати на ньому в ході подальшої розмови;
- краще підкреслити важливість і значущість сильних доводів партнера по спілкуванню, оцінити правильне їх розуміння;
- свої аргументи, не пов'язані з тим, що говорив партнер, приводите після того, як відповіли на доводи партнера;
- намагайтеся порівнювати темп аргументацій з особливостями темпераменту партнера;
- пам'ятайте, що зайва переконливість завжди викликає відсіч, тому що перевага партнера в суперечці завжди прикро;
- приведіть один-два яскравих, сильних аргументу і, якщо досягнуто бажаного результату, обмежтеся цим.

Переконуючи співрозмовника, слід застосовувати правила аргументації і переконання. Ось деякі з них.

1. **Закон вбудовування.** Аргументи слід вбудовувати в логіку міркувань партнера, не ламати логіку співрозмовника.

2. **Закон мінімалізації аргументів.** Людське сприйняття обмежена, тому для переконливості число аргументів не повинно перевищувати трьох-чотирьох.

3. **Закон діалектичності** (єдності протилежностей). Говорити слід не тільки про плюси своїх доказів, а й про мінуси. Це демонструє об'єктивність, обеззброює опонента і надає вашим аргументам більшої ваги.

4. **Закон об'єктивності та доказовості.** В якості аргументів використовуйте ті, що приймає ваш співрозмовник. Не плутайте факти і думки.

5. **Закон демонстрації рівності і поваги.** При аргументації демонструйте повагу до партнера і його позиції.

6. **Закон поступовості.** Не прагніть швидко переконати партнера. Краще це робити поступово і послідовно.

7. **Закон етичності.** У процесі аргументації не допускається неетична

поведінка: агресія, зарозумілість, обман, маніпуляції. Завжди пам'ятайте про «золотому правилі» етики.

Маніпуляція під час ділового спілкування

Маніпулятивне спілкування передбачає вплив на партнера з метою досягнення своїх прихованих намірів та цілей, контролю над поведінкою й думками іншої особи.

Маніпуляція – вид психологічного впливу на особистість, уміле застосування якого призводить до управління поведінкою і бажаннями співрозмовника.

Причини маніпуляції:

1. *Недовіра* (з'являється тоді, коли людина вважає себе залежною від інших – тому стає на шлях маніпуляцій, щоб інші завжди були у неї під контролем).

2. *Любов* (передбачає сприйняття людини такою, якою вона є і повагу до її суті. Справжня любов безкорислива і безумовна).

3. *Ризик і невизначеність* (маніпулятор впадає у відчай чи інерцію, перетворює себе на об'єкт й інших сприймає як об'єкти і речі).

4. *Схвалення всіх і кожного* (прагнення подобатися іншим, справляти на них приємне враження).

5. *Матеріальна вигода* (поширена в торгівлі та різних ділових переговорах).

Ефективність маніпуляції залежить від уміння маніпулятора використовувати психологічно уразливі позиції людини, її риси характеру, звички, бажання, достоїнства, тобто все те, що спрацьовує автоматично, без витрати часу на свідомий аналіз ситуації і себе в ній.

Е. Шостром, автор відомого бестселера про людину-маніпулятора, вважає, що в кожному з нас «сидить» маніпулятор і навіть декілька, на різній глибині, у різних іпостасях, і в ті чи інші моменти життя то один, то інший береться нами керувати.

Типи маніпуляторів (Е. Шостром):

- *диктатор* (перебільшує свою силу, домінує, наказує, цитує авторитетів, робить усе, щоб жорстко управляти своєю жертвою);
- *легкодуха людина* (жертва диктатора, розвиває велику майстерність у стосунках з ним: не чує, мовчить, забуває; перебільшує свою чутливість);
- *калькулятор* (перебільшує необхідність усе і всіх контролювати; говорить неправду, намагається перехитрити й вивести на чисту воду);
- *причепана* (протилежність калькулятора, перебільшує власну залежність; намагається бути об'єктом турбот);
- *хуліган* (гіперболізує свою агресивність, жорстокість, недобррозичливість; погрожуючи, отримує вигоди);
- *добрий хлопець* (перебільшує власну турботу, любов, прив'язує до себе своєю підкресленою турботою; у конфлікті з хуліганом найчастіше виграє);
- *суддя* (гіперболізує власну критичність, нікому не вірить, важко пробачає, всіх звинувачує);
- *захисник* (протилежність судді, пробачає помилки інших; замість того, щоб опікуватися своїми справами, турбується про потреби інших; псує людей, не дає їм стати самостійними й самокритичними до себе і своїх дій).

Зазвичай люди належать до якогось одного з цих типів у найбільш вираженій мірі, але час від часу в них можуть проявлятися й інші типи. Маніпулятор тяжіє до спілкування з найбільш підходящим партнером.

Не всяке маніпулювання є злом, іноді воно, на думку Е. Шострома, стає необхідним з погляду боротьби за існування. Однак у більшості випадків воно завдає безсумнівної шкоди, маскуючи реальну мету спілкування і взаємодії.

Основні стратегії маніпуляторів (Е. Шостром):

- *активний маніпулятор* керує іншими за допомогою активних методів, досягає задоволення, спираючись на безсилля інших і контролюючи їх, застосовує систему прав і обов'язків, наказів і прохань, табелів рангів тощо, керуючи людьми як маріонетками;
- *пасивний маніпулятор* вирішує, що оскільки він не може

контролювати життя, то відмовиться від зусиль і дозволить розпоряджатися собою активному маніпулятору; він перемагає своєю млявістю і пасивністю, дозволяючи активному маніпулятору думати і працювати за нього;

➤ *маніпулятор, який змагається*, ставиться до життя як до стану, що потребує постійної пильності, оскільки тут можна виграти або програти – третього не дано;

➤ *байдужий маніпулятор* намагається відійти від контактів, однак насправді його поведінка пов'язана з можливістю обіграти партнера.

Існує велика кількість способів уберегтися від маніпуляцій, але всі вони складаються з певних установок: відхід, вигнання, блокування, управління, завмирання та ігнорування.

Відхід – це збільшення дистанції спілкування, переривання контакту.

Вигнання – видалення агресора (вигнання агресора з роботи, з будинку, вбивство тощо).

Блокування – контроль дії, створення перешкод на його шляху.

Управління – контроль дії, вплив на агресора. Використання такого захисту, як плач, скарги, підкуп тощо.

Ігнорування – втрата адекватності сприйняття, ілюзії.

Ці базові установки визначають лише напрям захисних дій. Оскільки маніпуляція найчастіше буває прихована, наявність загрози адресатом сприймається в основному неусвідомлено.

Отже, у процесі спілкування необхідно володіти власними емоціями, враховувати емоційні стани співрозмовників, та організовувати спілкування таким чином, щоб досягти взаєморозуміння та уникати конфліктних ситуацій.

5.4. Переговорні процеси у професійній діяльності працівників органів Національної поліції

Переговорна діяльність – це специфічний вид комунікативної взаємодії в ситуації, коли цілі, інтереси або позиції сторін містять суперечності. Специфіка полягає також у тому, що на переговорах кожний опонент тісно контактує з

іншим і змушений враховувати його інтереси та вірогідні дії. Ефективність переговорів залежить від урахування психологічних властивостей їх учасників. Це боротьба сторін, під час якої відбувається взаємний вплив, а перемагає той, хто має сильніші аргументи та ресурси, краще підготовлений.

Переговори інколи ототожнюють з дипломатією так, як це один з найважливіших засобів, в першу чергу, дипломатичної діяльності, по друге основний засіб отримання від інших людей бажаного.

Переговори є універсальним засобом людського спілкування, способом пристосування людини до умов життя, один до одного, які дозволяли знаходити порозуміння там, де інтереси не збігались, а думки розходились.

Політики ведуть переговори від імені держави на міжнародному рівні, між собою як представники партії та громадських рухів, переговори відбуваються в бізнесі – між представниками колективів і малих груп. Вони є в повсякденному спілкуванні – в родинному колі, в побуті. Окремі люди домовляються між собою, здається навіть окрема особа може укласти угоду сама із собою. Хтось має відповідні здібності, а хтось – ні, вдосконалити свої уміння може кожен, а працівник поліції – обов'язково.

Типові ситуації ведення переговорів зі злочинцями

Працівникам Національної поліції необхідно набувати професіоналізму та переговорної компетентності, вміло використовувати ненасильницькі засоби впливу, здійснювати переговори на базі законності, справедливості та моральності, що дозволяє уникнути людських втрат та мінімізувати шкоду.

Так, типовими в діяльності працівників поліції можна вважати ситуації, у яких виникає конфліктна взаємодія з правопорушниками:

1. Захоплення заручників.
2. Захоплення будівель (приміщень), загроза вчинення вибуху, підпалу чи інших дій.
3. Попередження терористичного акту, схилення терористів до відмови від протиправних дій, направлення на них стримувального впливу.
4. При порушеннях громадського порядку та масових безладах.

5. Під час проведення превентивних заходів.
6. Під час оперативно-розшукової діяльності та кримінальної розвідки;
7. Антикорупційні заходи.

Переговорний процес у правоохоронній діяльності слід відрізнити за об'єктом взаємодії: одна справа вести переговори з правопорушником чи групою правопорушників, які захопили заручників, і зовсім інша – з представниками політичних організацій, національних рухів (діаспор), релігійних об'єднань, або з особою (групою осіб) схильних до аутоагресії та ін.

Можна констатувати, що переговори зі злочинцями набули значного поширення у всьому світі. Про них частіше говорять засоби масової інформації, газети, радіо, телебачення. Можна сказати, що вони стали звичним елементом соціальної та правової дійсності, характерною рисою сучасного способу життя, одним з напрямків правоохоронної діяльності.

Розглядаючи досвід боротьби із тероризмом у розвинених країнах світу, слід відзначити, що в спеціальних підрозділах поліції існують групи (відділи, підрозділи) для ведення переговорів, діяльність яких спрямована на вирішення конфліктних ситуацій без застосування сили (антикризові переговори): переговори з особами схильних до аутоагресивної поведінки, взаємодія з натовпом, ведення переговорів під час ситуації захоплення заручників, звільненням (обміну) полонених тощо. Такі переговори принципово відрізняються від переговорів в бізнесі чи політиці своєю безкомпромісністю: злочин буде покараний, але відповідальність може бути знижена судом, за умов співпраці правопорушника із органами правопорядку.

Група переговорників, як правило складається із керівника (їх кількість залежить від складності кримінальної ситуації), консультанта-психолога (при необхідності – психіатра, нарколога), оперативних працівників швидкого реагування, перекладачів.

Переговорники підбираються на добровільній основі з урахуванням особистих і професійних якостей, з працівників, що відрізняються наявністю необхідних інтелектуальних і комунікативних задатків – харизмою, швидкістю

реакції, мисленням, самовладанням, володіють прийомами переконування.

Переговірник має володіти такими важливими особистими якостями: високою стресостійкістю; розвинутою волею, інтуїцією; швидкістю та гнучкістю мислення, які дозволяють прогнозувати розвиток подій та спрямовувати їх в бажаному напрямку; спостережливістю; виразною мовою; навичками переконання; емпатією й умінням викликати довіру.

Як під час виконання повсякденних функціональних обов'язків, так і під час проведення переговорів зі злочинцями, правоохоронець має опиратися на провідні принципи та прийоми ефективного спілкування: це встановлення психологічного контакту, застосування методів аудіовізуальної діагностики; розпізнавання, аналіз та правильну інтерпретацію проявів особистості, її висловлювань й прихованих намірів, досягнення порозуміння у спілкуванні, адекватна реакція на всі прояви; психологічний вплив (переконування, відволікання уваги, перевантаження сумнівами, пригнічення волі тощо), на об'єкт правоохоронної діяльності з метою досягнення капітуляції чи безпечного проведення силової акції.

Розглядаючи переговори працівників правоохоронних органів як важливу складову їх професійної діяльності, варто відзначити їх принципову відмінність від переговорів політичних чи економічних, в яких сторони можуть знаходити компромісні рішення.

Отже, існують правові рамки, які змушують правоохоронців займати принципові позиції на переговорах з правопорушниками. Жодний злочин не повинен залишитися безкарним. Справа тут не в помсті та жорстокості, а в справедливості. Справжній компроміс із злочинцями неможливий, адже це тільки тактичний маневр в інтересах, наприклад, звільнення заручників чи повернення викрадених цінностей, а згодом суд врахує всі обставини, що обтяжують чи пом'якшують відповідальність.

Основні психологічні чинники успішних переговорів

Переговори мають декілька етапів, зі своїми завданнями, причому кожний етап має свою специфіку. Водночас це єдиний процес, тобто жодний етап не

може розглядатися окремо від інших.

Ось коротка характеристика етапів переговорного процесу:

1. Підготовка переговорів:

1.1. Вибір переговорника та засобів ведення переговорів

1.2. Встановлення контакту між сторонами

1.3. Збір і аналіз необхідної для переговорів інформації (ідентифікація персони, типу зловмисника, локалізація місця подій)

1.4. Розробка плану переговорів

1.5. Формування атмосфери взаємної довіри.

2. Процес переговорів:

2.1. Початок переговорного процесу, вислуховування

2.2. Виявлення спірних питань і формулювання порядку дій

2.3. Розкриття глибинних інтересів учасників

2.4. Розробка варіантів пропозицій для домовленості.

3. Ухвалення угоди:

3.1. Виявлення варіантів угоди. Остаточне обговорення варіантів

3.2. Досягнення формальної згоди.

3.3. Реалізація угоди: затримання зловмисника, надання допомоги потерпілим. Документування події.

Основні правила ведення переговорів:

1. Слід дотримуватися правил етикету, уникати оціночних висловлювань, що принижують гідність партнера, час грає на користь правоохоронців, за погіршення ситуації (наприклад, ненадання медичної допомоги пораненим) відповідатиме злочинець.

2. Ефективність діалогу значніше висловлювань, які не враховують думки й почуття опонента. Апелюйте до загальнолюдських цінностей.

3. Зловмисник ставить забагато питань, явно намагається щось вивідати. Визначайте рамки переговорів або оголошіть перерву для консультації з керівництвом (не йдіть на поводу, не давайте зайвої інформації, перехопіть ініціативу).

4. Важливо, що зловмисник не відмовляється від перемовин. Якщо він повертається до сказаного, що не зрозумів або заперечує, дайте можливість опоненту висловитися. До угоди йдіть крок за кроком.

5. Перефразування, передача сказаного партнером власними словами, скорочено з виділенням того, що здалося головним співрозмовнику. Перефразування може містити в собі нову розстановку акцентів, узагальнення або повторення тільки тих слів партнера, у яких укладена головна суперечність чи головна ідея (не допускайте перекручення).

6. Співрозмовник намагається зробити логічний висновок з висловлювань партнера, але тільки в тих рамках, які він ставив. В іншому випадку це переходить в ігнорування. Розвиваючи думку партнера, можна додати те, що готовий був сказати партнер, але не сказав. Можна зробити висновок зі слів партнера, уточнити те, що він мав на увазі (подальший розвиток думок).

7. Повідомлення партнеру про свою емоційну реакцію на його повідомлення, або про свій стан в даній ситуації (не допускайте свого емоційного стану).

8. Повідомлення про те, як в даний момент сприймається його стан (не допускайте опису емоційного стану партнера).

9. Підведення проміжних підсумків доречно після особливо тривалої репліки партнера (вибирайте правильно момент для проміжних підсумків).

Правила, які допомагають переконати партнера під час переговорів:

1. Черговість наведених аргументів впливає на їх переконливість. Найбільш переконливий такий порядок аргументів: сильні - середньої сили - найсильніший (козирна карта).

2. Для отримання позитивного результату з важливого для вас питання поставте його на третє місце, надіславши йому два коротких, простих, приємних для співрозмовника питання, на які він легко відповість.

3. Бажаючи переконати, почніть з того, в чому Ви згодні з партнером.

4. Не заганняйте партнера в глухий кут. Дайте йому можливість «зберегти обличчя».

5. Сила аргументів значною мірою залежить від іміджу і статусу особи, що переконує, її харизми й логіки думок, їх ціннісного виміру.

6. Не знижуйте свій статус. Альтернатива переговорам – штурм.

7. Не принижуйте статус партнера, він не «слабак», а людина, яка тепер побачила «кращий варіант» виходу із складної ситуації.

8. Пам'ятайте, що до аргументів приємного нам партнера ми ставимося поблажливо, а до аргументів неприємного – з упередженням.

9. Уникайте слова, дій чи бездіяльності, що можуть призвести до загострення конфлікту, спровокувати та імпульсивні реакції.

10. Проявіть емпатію – здатність до розуміння емоційного стану іншої людини («... так, Вам важко, але Ви – розумна людина, яка прийме правильне рішення») та використовуйте не директивне навіювання.

11. Перевіряйте, чи правильно Ви розумієте партнера, а він – Вас.

12. Слідкуйте за мімікою, жестами і позами, своїми та партнера.

13. Покажіть, що пропонуване вами відповідає інтересам партнера.

Надзвичайно важливим під час ведення переговорів для парламентаря є наявність здатності точно і аргументовано будувати речення, переконливо спростовувати доводи опонентів та правильно будувати власні судження.

Підготовка правоохоронців до переговорів

Підготовка у ЗВО МВС України майбутніх поліцейських офіцерів, передбачає формування розвинених комунікативних умінь та якостей, здатності у них безконфліктно та продуктивно спілкуватися із різними категоріями громадян. Насамперед йдеться про уміння вислуховувати та розуміти пересічних громадян, відповідати на їхні запитання, отримувати заяви та повідомлення.

Під час переговорної діяльності в екстремальних умовах працівники правоохоронних органів мають вміти попереджати і припиняти правопорушення, ефективно розв'язувати конфлікти, діяти у ситуаціях безпосереднього контакту з правопорушниками, добре знати чинне законодавство, спеціальну тактику, володіти практичним досвідом аргументації й переконування за різних обставин, із різними опонентами в екстремальних

умовах діяльності.

Таким чином, виникає нагальна потреба в організації та здійсненні психологічної підготовки правоохоронців до ефективної взаємодії з правопорушниками, формування переговорної компетентності та готовності до переговорного процесу в кризових ситуаціях.

Виходячи з цього, особливу увагу слід приділити відповідній організаційно-правовій базі, а також узагальненню спеціальної техніки психологічного впливу та методів аргументації й переконань за допомогою правових методів, якими має досконало володіти кожний працівник Національної поліції.

Слід зазначити, що основними компонентами підготовки переговорників в системі органів внутрішніх справ, є якісний професійно-психологічний відбір кандидатів з необхідними і важливими для переговорника якостями; навчання їх прийомам експрес-діагностики психічного стану; формування навичок ведення переговорів і психологічного впливу, практичне відпрацювання умінь і навичок у модельованих і реальних умовах, як безпосередньо, так і за допомогою засобів зв'язку.

Неповторність переговорів зі злочинцями в кризових ситуаціях вимагають від переговорників чималих знань в галузі психології особистості, стійких комунікативних навичок, і гнучкості в ході ведення діалогу, а також знань психіатрії й наркології під час переговорів з психічно неврівноваженими та хворими людьми (зокрема, схильними до розширених самогубств), загальної культури – під час спілкування з релігійними фанатами; все це – результат цілеспрямованої підготовки.

Підготовка таких переговорників включає в себе кілька рівнів формування професійної переговорної ефективності: загальна теоретична й психологічна підготовка, базова поведінкова тактика; переговорна компетентність; переговорна культура особистості переговорника, злагодженість дій переговорної групи і групи активних дій.

Раніше здобутий працівниками поліції досвід ведення переговорів з

побутовими хуліганам чи домашніми насильниками корисний, але, звичайно, не достатній. Без спеціального і цілеспрямованого навчання не варто сподіватися на стабільно успішне проведення переговорів. Поява в навчальних планах відповідних дисциплін заслуговує на схвалення, але необхідна спеціальна підготовка саме фахових парламентарів, і не тільки для СБУ чи пенітенціарних установ, але й поліцейських структур.

Отже, формування комунікативної компетентності правоохоронців відбувається під впливом різноманітних соціальних, психологічних і педагогічних факторів та є результатом навчально-пізнавальної і практичної діяльності, а також результатом власного життєвого досвіду. Високий рівень культури професійного спілкування забезпечують такі підходи: комунікативні установки, знання про засади, механізми, стратегії, технології спілкування, вміння застосовувати набуті знання з урахуванням конкретної ситуації.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ:

1. Як впливає національний менталітет на техніку спілкування з представниками інших культур?
2. У чому полягає різниця між монохронними та поліхронними культурами?
3. Яке існує визначення процесу слухання?
4. Які види слухання розрізняють?
5. Які ви знаєте основні правила ефективного слухання?
6. Які Вам відомі маніпулятивні тактики при спілкуванні? Наведіть приклади.
7. Форми і методи психологічного захисту від маніпулятивного впливу.
8. Переконання і навіювання в процесі комунікації: різновиди та прийоми.
9. Особливості комунікативної дії в умовах кризових ситуацій. Правила спілкування за умов кризової (екстремальної) ситуації.
10. Правила проведення успішних переговорів.

11. Технічні прийоми, які використовуються під час ведення переговорів.

12. Особливості аргументації в промові: правила, способи, прийоми, переконливість аргументів; логічні помилки.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування : навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ : «Лілея-НВ». 2015. 160 с.

2. Ділове спілкування та культура мовлення : Навчальний посібник / Пантелюк М І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В.. Ізд-во : ЦУЛ, 2020. 224с.

3. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. Київ : К.І.С., 2016. 130 с.

4. Денисюк С. Г. Комунікологія : навчальний посібник / С. Г. Денисюк. – Вінниця : ВНТУ, 2017. 102 с.

6. Комуникативні технології інформаційного суспільства : монографія / [А. І. Гусєв,

Н. О. Довгань, О. В. Івачевська, Н. С. Малєєва, І. В. Петренко] ; за наук. ред. А. І. Гусєва ; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2020. 142 с.

7. Комуникативна діяльність в державному управлінні : навч. посіб. / Н.М. Драгомирецька, К.С. Кандагура, А.В. Букач. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017. 180 с.

8. Соціально-психологічні технології управління військовими колективами : Навчально-методичний посібник/ Т.Л. Грицевич, О.С. Капінус, Т.М. Мацевко, П.П. Ткачук. Львів : НАСВ, 2018. 256 с.

9. Інформаційно-комунікаційні технології в сучасній освіті: досвід, проблеми і перспективи. Збірник наукових праць. Випуск 5. / За ред. М.М. Козяра, Н.Г. Ничкало. Львів : ЛДУ БЖД, 2017. 400 с.

10. Професійна комуникативна підготовка майбутніх юристів : теорія і

практика : [монографія] / О. М. Семенов, Л. А. Насіленко. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 324 с.

11. Малімон В.І. Комунікативні технології в публічному управлінні : навчально-методичні матеріали. Івано-Франківськ : ІФОЦППК, 2018. 51 с.

12. Матієнко Т.В. Психологічні засади ведення переговорів поліцейськими в екстремальних умовах служби /Т.В. Матієнко// *Держава та регіони. Серія: Право*, 2020. № 1, С. 187-192.

13. Матієнко Т.В. Тактичні особливості спілкування поліцейського з правопорушниками /Т.В. Матієнко // *Jurnalul juridicnational: teorie și practică. Науковий журнал*. Молдова. 2020. № 2, С. 102-106.

РОЗДІЛ 6.

КОМУНІКАТИВНА ГОТОВНІСТЬ ЯК ФАКТОР ЕФЕКТИВНОСТІ У ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО

6.1. Теоретичні підходи дослідження феномену готовності до діяльності

Зміни в економічних, політичних, соціальних та інших сферах у сучасному суспільстві, суттєво впливають на правоохоронну діяльність. Проте, необхідною залишається підготовка висококваліфікованих фахівців, що обумовлюється завданнями і функціями поліцейського щодо захисту прав та законних інтересів громадян. Мова йдеться про спроможність працівників поліції бути готовими до ефективного та компетентного здійснення професійних функцій.

Актуальності набувають особливості готовності поліцейського виконувати функціональні обов'язки на високому професійному рівні, тобто особа повинна бути не тільки компетентною у своїй справі, але готовою до праці. Для того, щоб характеризувати готовність, слід спочатку визначитись із її тлумаченням та змістом.

Феномен готовності викликає інтерес у різних галузях дослідження, оскільки він прямо чи безпосередньо пов'язаний майже із усіма науками. Саме його різногалузєва спрямованість і є пріоритетною та важливою при врахуванні готовності до професійної діяльності. Спочатку слід визначитись із терміном та тлумаченням слова «феномен».

Розглянемо розуміння даного терміну та категорії різними словниками та енциклопедіями. Отже, «феномен» (від грец. *phainomenon* – що «являється») це:

- незвичайне явище, рідкісний факт, який важко збагнути (вільна енциклопедія Вікіпедія);
- рідкісне, незвичайне, виняткове явище (словник української мови).

Узагальнивши тлумачення терміну феномен, можна визначити, що укладачі у більшості випадків під ним розуміють певне явище або факт, які мають особливе значення та потребують дослідження. Тому, феномен готовності

означає необхідність та доцільність його постійного вивчення, оскільки він є винятковим фактом, який потребує детальної регламентації та чіткого визначення.

Отже, ми встановили, що готовність розглядається як феномен, тобто певний факт та явище, що має виняткове та важливе значення. Тепер слід визначити особливості дослідження терміну готовність.

Готовність у сучасній науці досліджувалась відповідно до різних підходів. Більшість авторів визначає особистісний та функціональний, проте, узагальнивши наукові надбання вітчизняних науковців ми визначили наступні підходи:

Особистісний, функціональний та системний.

В рамках *особистісного підходу* здійснюється вивчення якості й властивості особистості, які засновані на розумінні готовності до професійної діяльності як результаті професійної підготовки і навчання. Головна особливість готовності як стійкої системи якостей особистості полягає в тому, що вона формується заздалегідь, не вимагає формування безпосередньо перед виконанням певного завдання, виявляючись як спрямованість. Так, на його думку, прояв здібностей заснований на усвідомленому вирішенні індивіда високопродуктивної діяльності у визначеній галузі праці, суспільному житті. Тобто, даний підхід науковець розглядав крізь призму особистості та її складових.

Ми у повній мірі підтримуємо точку зору науковця О. П. Щотки, яка на підставі аналізу основних підходів до вивчення психологічної готовності особистості зазначає, що дослідження психологічної готовності доцільно здійснювати в межах особистісного підходу, згідно з яким готовність розглядається як стійке системне утворення, що виникає у результаті підготовленості до реалізації певного виду активності. Дійсно, якщо ми говоримо про готовий результат «готовності», то необхідною складовою до її реалізації є етап підготовленості.

За умов особистісного підходу готовність розглядається у контексті особистісних передумов успішної діяльності. Цей підхід передбачає вдосконалення психічних процесів, станів і властивостей особистості (усіх елементів структури психіки), які необхідні для ефективної та якісної діяльності, тобто готовність трактується як особистісне утворення, інтегративна стійка характеристика, що сприяє успішній діяльності.

Тобто, готовність розглядається як прояв індивідуально-особистісних якостей, як процес формування морально-психологічних якостей особистості, що визначають відношення до професійної діяльності, забезпечують її успішне здійснення.

На нашу думку даний підхід визначає достатньо важливу особливість особистості – її внутрішнє переконання до дії або бездіяльності. Важливим є також врахування індивідуально-особистісних якостей та мотивації, що є вагомим у поведінці людини при виконанні професійних обов'язків.

Проте, особистісний підхід не у повній мірі розкриває спектр готовності особистості. Недостатньо вивчаються зовнішні фактори, що можуть змінювати поведінку особистості відповідно до змін суспільних та правових відносин. Також не цілком досліджується можливість удосконалення професійно-важливих якостей людини і відповідно, підвищення рівня готовності.

Прибічники *функціонального підходу* розуміють готовність як тимчасову дію і працездатність, суть її вони вбачають в активізації психічних функцій. Розглядається як тимчасовий ситуативний стан людини на діяльність, актуалізація і пристосування власних особистісних якостей та властивостей і можливостей для успішних дій у певних умовах, як вміння якісно мобілізувати та налаштувати необхідні фізичні й психічні ресурси для реалізації діяльності, як стан концентрації можливостей людини, що досягають найвищого ступеню і виявляються до, під час виконання та по завершенні діяльності.

Сутність та зміст функціонального підходу полягає у припущенні, що готовність розглядається як певний психічний стан індивіда і є тимчасовим.

Проте, може бути короткочасним або довготривалим, в залежності від активізації психічних функцій, що домінують у даний момент.

Важливість та значущість даного підходу, на нашу думку, пов'язана із умінням себе мобілізувати психічно і фізично та бути готовим до діяльності. Що є необхідним для концентрації власних можливостей та властивостей у певній ситуації. Проте, прибічники даного підходу готовність у більшості випадків асоціюють не як готовність до будь-чого, а тільки як готовність до професійної діяльності. Чим обмежують коло вивчення більш широких особливостей всебічного дослідження особистості у певній нетиповій ситуації.

Основою вивчення готовності до професійної діяльності особи із позицій *системного підходу* є розгляд готовності через пізнання людиною своїх внутрішніх можливостей і реалізацією їх для досягнення бажаного результату в його професійній діяльності.

Основна ідея даного підходу полягає у залученні людини в активні творчі взаємозв'язки і взаємодії її як суб'єкта діяльності та спілкування. За допомогою таких контактів людина формується в діяльності і спілкуванні, при цьому, визначається її характер та розвивається найвища ефективність власного саморозвитку, самореалізації у процесі готовності до професійної діяльності.

Ми погоджуємось із представниками даного підходу щодо всебічного вивчення особистості. Дійсно, слід враховувати і внутрішні фактори, що впливають на поведінку особистості і зовнішні, які її обумовлюють. І важливим елементом, на наш погляд, при готовності особистості до професії є індивідуально-психологічні якості та особливості, знання, вміння, навички спроможність їх виконувати та звичайно, мотивація.

На *особистісно-діяльностному рівні* готовність визначається як цілісний прояв усіх сторін особи, що дає можливість ефективно виконувати свої функції.

Мета формування готовності полягає в полегшенні процесу адаптації до діяльності, в оволодінні операціональною етичною, психічною, організаційною сторонами.

Виходячи із особливостей особистісно-діяльнісного підходу, слід зазначити важливість характеристики внутрішніх особливостей та зовнішніх факторів готовності до будь-чого. Проте, більшість дослідників у цій галузі визначають готовність до праці.

На наш погляд, кожен із визначених підходів мають своє раціональне зерно і право на існування, але ми у деякій мірі є прибічниками останнього підходу. Оскільки при визначенні готовності у дисертаційному дослідженні ми будемо розглядаємо професію працівника правоохоронних органів, що відноситься до типу професій «людина-людина» (за Є.О. Клімовим). І відповідно, саме особистісно-діяльнісний підхід визначає зовнішні передумови та ставлення до професії і готовність на всіх її рівнях.

Проте, особистісно-діяльнісний підхід щодо визначення готовності слід розширити з точки зору його соціальної значущості і особливостей орієнтації у колі сучасних правовідносин. У зв'язку із необхідністю комплексного поєднання теоретичного та практичного матеріалу для формування та розвитку у майбутніх офіцерів готовності до правоохоронної діяльності та враховуючи новітні вимоги до працівників, ми пропонуємо визначати даний підхід як особистісно-соціально-діяльнісний.

Тому, виходячи із особливостей врахування компетентнісно зорієнтованого підходу до навчання та становлення особистості професіонала, слід визначати готовність з позиції особистісно-соціально-діялісного підходу.

Саме тому, відповідно до даної моделі, ми пропонуємо розглядати професійну готовність поліцейського крізь призму *особистісно-соціально-діялісного* підходу. На нашу думку, підхід вивчення та дослідження феномену готовності до професійної діяльності – це ті напрямки підготовки фахівців, які сприяють її розвитку та формуванню.

Особистісно-соціально-діялісний підхід започаткувала науковець О. М. Цільмак. Даний підхід спрямований на формування та розвиток готовності до професійної працівників правоохоронних органів.

Отже, **особистісний компонент** вказує на готовність особистості адекватно визначати власні можливості, у разі необхідності їх розвивати та вдосконалювати; бути повноцінним членом держави, який повинен вміти забезпечувати власний фізичний, духовний та культурний розвиток.

На нашу думку, при професійно-психологічному відборі психологам центрів (відділень) практичної психології слід звертати увагу на такі *індивідуально-психологічні якості* особистості:

1. *Первинні* – тобто такі, що вибудовуються із різних психічних процесів і станів, тобто ці якості мають вихідний функціональний початок та пов'язані із пізнавальними, емоційними, комунікативними функціями людини. Вони формуються на ранніх етапах онтогенезу та регулюють рівень активності і поведінки людини:

➤ пізнавальні (які містять у собі відношення людини до пізнання тієї чи іншої інформації, творчості. До них відносяться: допитливість, спостережливість, винахідливість, ініціативність, передбачливість, гнучкість, кмітливість, проникливість, дедукція, рефлексивність, компетентність, обміркованість, розсудливість та ін.);

➤ вольові (які реалізують різні відношення людини до труднощів, подолання перешкод, у завершенні розпочатої діяльності. Вони є стрижнем характеру, до них відноситься підгрупа, яка обумовлює загальну регуляцію поведінки (організованість, пунктуальність, внутрішня організованість та ін.) та підгрупа, яка забезпечує силу вольової дії і подолання перешкод (сміливість, рішучість, мужність, самоконтроль та самовладання в різних ситуаціях, наполегливість, цілеспрямованість). Воля як складова структури характеру зумовлює його силу, непохитність. Вона – стрижневий компонент сформованого характеру. Сильна воля робить характер самостійним, стійким, непохитним, мужнім. Людина з таким характером здатна досягати бажаної мети;

➤ емоційні (які виражають ступінь прийняття або неприйняття себе чи інших людей, а також зовнішніх або внутрішніх впливів тих чи інших об'єктів. До них відносяться: ранимість, чутливість, тривожність, недовірливість,

гнівливність, агресивність, а також веселість, оптимізм, життєрадісність, захопленість).

2. *Вторинні* (цей клас складають морально смислові вторинні якості характеру, вони найбільш тісно пов'язані із суспільними відносинами людини. Вони формуються на пізніх етапах онтогенезу, коли людина входить у ширший діапазон виконання різних видів діяльності. До цього класу входять групи якостей які виражають відношення до:

➤ себе (до них відносять такі якості: самокритичність, скромність, самолюбство, зазнайство, егоцентричність, гордість. У кожної людини є установка по відношенню до самої себе – «Я-концепція». Образ власного «Я» складається із низки компонентів: когнітивного – образ зовнішності, моральні якості, психічні особливості, соціальна значущість; емоційного – самоповага, самовдоволення, самоприниження та ін; притягально-вольового – бажання самоствердження, визнання гідності іншими індивідами. Поряд із реальним «Я» існує «Я» ідеальне і «Я» динамічне, котре само розвивається);

➤ об'єктів матеріального та духовного світу (до них відносять: акуратність, ощадливість, щедрість, скупість і ін.);

➤ природи (до них відносяться: турботливість, дбайливість, бережливість);

➤ діяльності (До них відносяться: а) мотиваційні – які спонукують, направляють та підтримують діяльність. До них слід віднести: прагнення та бажання виконувати якісно діяльність, потреба у досягненні успіху; б) інструментальні – які визначають стиль та манеру виконання діяльності. До них відносяться: працьовитість, ініціативність, сумлінність, а також безвідповідальність, хаотичність, недисциплінованість.);

➤ людей (до цієї групи якостей слід віднести підгрупи:

а) *соціально спрямовані* – які визначають соціальну взаємодію людини. До них відносяться: патріотизм, суспільна та громадська активність; громадянська морально-етична зрілість, справедливість, уважність, колективізм тощо. А також – байдужість, невігластво, неповага;

б) *комунікативні* – які виражають ставлення людини до процесів міжособистісної взаємодії. До них відносяться: контактність, товариськість, відкритість, доступність, дипломатичність, тактовність та доброзичливість, упевненість та невимушеність у спілкуванні, толерантність, а також – аутизм, замкнутість, закритість, сором'язливість;

в) *лідерські* – які реалізують прагнення людини до влади, тобто переваги над іншими. До них слід віднести: самостійність, авторитетність, харизматичність, діловитість, винахідливість, готовність брати на себе відповідальність та приймати нестандартні рішення тощо. А також – зверхність, наглисть тощо;

г) *моральні* – які забезпечують соціалізацію людини. До них відносяться: дисциплінованість, відповідальність, добросовісність, чесність, надійність, професійна етика, розвинута правосвідомість.

Визнана індивідом система відносин до інших людей може зводитися до чотирьох основних ціннісно-орієнтовних схем:

1. «Я хороший і всі люди хороші» – притаманна соціально адаптованим особистостям, які відрізняються доброзичливістю, високою соціальною комунікативністю, життєрадісністю, адекватним рівнем домагань, психічною стійкістю у важких ситуаціях. Це високосоціалізований, психічно стійкий тип особистості. Системоутворюючими якостями його характеру, а, отже, і поведінки, є соціальне ідентифікування, альтруїзм, загострене почуття соціальної відповідальності. Поведінка такої особистості характеризується відкритістю, чесністю, послідовністю.

2. «Я поганий, а всі люди хороші» – притаманна людям зі зниженим рівнем домагань, нерішучим, які постійно сумніваються у своїх можливостях, котрі виявляють психічну нестійкість у важких ситуаціях, затрудняються у встановленні соціальних контактів. Як правило, це люди зі слабким типом нервової діяльності.

3. «Я хороший, а всі люди погані» – притаманна людям із завищеним рівнем домагань. Зарозумілість, егоїзм, твердість, яка переходить у жорстокість,

привласнення собі права до виключних вчинків – такі відмінності характеру людей даної орієнтації.

4. «Я поганий і всі люди погані» – така позиція невинуватих песимістів, які очікують від життя одних неприємностей. Як і попередній, цей тип соціальної орієнтації породжує конфлікти особистості із соціальним середовищем. Не сподіваючись на краще у реальному житті, людина із такою життєвою концепцією іде у світ мрій, безплідних мрій і нереальних надій.

Таким чином, даний компонент особистісно-соціально-діяльнісного підходу є важливим у професійній діяльності, оскільки працівник ОВС знаходиться у постійному колі суспільних відносин, він повинен бути взірцем щодо власних життєвих позицій, особистісного відношення до держави, культури тощо.

Соціальний (від лат. *socialis* – суспільний) **компонент** особистісно-соціально-діяльнісного підходу вивчення готовності на думку О.М. Цільмак ґрунтується на особистісній та професійній взаємодії людини з її соціальним середовищем. Оскільки людина народжується у світі соціальному, то процес її розвитку завжди супроводжується впливом соціокультурного середовища, в якому реалізуються численні соціальні інтереси суспільства та людини, стосунки різноманітних міжособистісних, професійних та соціальних спільнот. Соціальний компонент є важливим для освітньої моделі підготовки, оскільки він готує фахівця працювати за нормативними правилами та нормами соціальної взаємодії («людина – людина», «людина – соціум», «людина – група», «людина – колектив»).

Отже, соціальний компонент готовності до професійної діяльності правоохоронця визначає напрямок щодо взаємодії із соціумом і тими мікро- та макрогрупами, в яких він перебуває повсякденно, тобто взаємовідносини із навколишніми, вміння орієнтуватись у колі сучасних правовідносин, знаходити правомірні психологічні прийоми спілкування, з метою отримання необхідної інформації. Та обумовлюється обізнаністю особистості у сучасних тенденціях розвитку соціуму і на основі цього формуються професійні здібності.

На думку О.М. Цільмак **діяльнісний компонент** ґрунтується на визнанні діяльності основою, засобом і вирішальною умовою розвитку особистості. Він вимагає спеціальних зусиль, спрямованих на організацію діяльності, та на переведення його в позицію суб'єкта пізнання, праці та спілкування, що, у свою чергу, передбачає вироблення низки вмінь, а саме: обирати мету, планувати діяльність, організовувати, виконувати, регулювати, контролювати, аналізувати й оцінювати її результати.

Діяльнісний компонент цього підходу вимагає розвитку у курсантів певних практичних знань, умінь та навичок, набуття практичного досвіду, що необхідні для майбутньої діяльності. Тобто, закінчивши вищий навчальний заклад, особа повинна бути здатною відразу (без надмірних труднощів) приступити до кваліфікованого виконання й вирішення професійних завдань і функцій. Він передбачає розвиток і формування в курсантів таких видів компетентностей, як навчальна, трудова, ігрова, наукова, професійна (інформаційно-технологічна, тактично-стратегічна, екстремальна (медична, психофізична), методична, засвідчувальна, екологічна, економічна, творча, правова та ін.). Діяльнісний та особистісний компоненти в особистісно-соціально діяльнісному підході нерозривно пов'язані, оскільки особистість виступає суб'єктом діяльності.

Так, на думку Г. А. Атанова, діяльнісний компонент заснований на принциповому положенні про те, що психіка людини нерозривно пов'язана з її діяльністю і діяльністю обумовлюється. Із сказаного вище випливає, що діяльнісний підхід повинен реалізуватися і у навчанні, тобто процес навчання необхідно розглядати як діяльність особистості. Н. В. Міклашевич, І. Г. Саркісова, С. В. Суворова вважають, що особистісно зорієнтована освіта реалізується через діяльність, яка має не тільки зовнішні атрибути спільності, а й своїм внутрішнім змістом передбачає співпрацю, саморозвиток суб'єктів навчального процесу, виявлення їх особистісних функцій.

Отже, діяльнісний компонент – готовність до засвоєння та ефективного здійснення провідного виду діяльності.

Усі три компоненти особистісно-соціально-діяльнісного підходу щодо визначення та сутності терміну готовність у повній мірі розкривають його значення та важливість для самовдосконалення особистості у соціумі відповідно до обраного типу професії, у нашому випадку – працівника поліції.

Таким чином, ми визначили та проаналізували основні пріоритетні підходи (особистісний, функціональний, системний та особистісно-діяльнісний) щодо дослідження феномену готовність та визначили позитивні й негативні особливості кожного із них. Проте, на нашу думку, більш структурно охоплюючи із точки зору готовності до професійної діяльності є останній.

Доведена необхідність дослідження готовності до професійної діяльності у ракурсі особистісно-соціально-діяльнісного підходу.

Нами удосконалено особистісно-діяльнісний підхід у аспекті доцільності його розширення, доповнення та визначення як особистісно-соціально-діяльнісний підхід дослідження готовності до професійної діяльності. Ми пропонуємо визначати його складові (особистісна, соціальна та діяльнісна) як взаємозалежні елементи єдиної системи, що обумовлюють всебічний розвиток та формування готовності до діяльності.

6.2. Вміння, які детермінують комунікативну готовність поліцейського до професійної діяльності

Психологічна готовність обумовлюється специфікою професійної діяльності щодо постійного спілкуванням із людьми.

Вона складається із наступних підвидів: комунікативна, рефлексивна, оцінююча, мотиваційна, емоційно-вольова.

Комунікативна готовність. Тип професій «людина – людина» має визначальне значення та особливість виконання професійних обов'язків саме завдяки спілкуванню (як вербальному, так і невербальному).

При дослідженні даного підвиду готовності у науковій літературі ми визначили, що вона розглядається як складова у різних галузях наук, тобто у

педагогіці – готовність педагога до спілкування, у юриспруденції – готовність правознавця виступати на публіці, у філософії – готовність до вірного розуміння сутності та можливості його відтворення. Крім того, більше досліджується комунікативна компетентність, ніж готовність.

Цей різновид готовності до діяльності визначає готовність до:

- оволодіння технікою комунікативної поведінки;
- необхідності уникати обговорення суперечливих питань;
- контролювання процесу бесіди;
- проявлення співчуття, коли це доречно;
- спостережливості;
- викривання неправдивих свідчень, виявлення правду та брехню у відповідях;
- шанобливого відношення до співрозмовника;
- використання засобів емоційного впливу, які спрямовані на спонукання допитуваного до каяття й чистосердечного зізнання;
- використання у допиті факторів раптовості, при постановці несподіваних питань;
- використання прийомів логічного впливу, які полягають у пред'явленні доказів, що спростовують показання допитуваного або потребують їх деталізації, та можуть призвести до протиріч між показаннями співучасників;
- подолання та нейтралізації мотивів, що спонукають допитуваного давати неправдиві показання;
- встановлення психологічного контакту при допиті;
- подолання бар'єрів у спілкуванні;
- застосування зон (дистанції) у комунікації;
- використання метод переконання, тобто правомірні дії на мислення, відчуття і волю, шляхом приведення доводів і пред'явлення доказів, при яких у допитуваного формується усвідомлене бажання давати правдиві свідчення в умовах збереження свободи вибору його поведінки встановити таку атмосферу при спілкуванні із допитуваним, яка забезпечить готовність і бажання

обмінюватись інформацією, сприймати її, прислуховуватись до доказів співрозмовника та ін.

Тому ми пропонуємо розглянути комунікативну готовність крізь призму провідних здібностей та якостей особистості. Оскільки працівник на протязі робочого часу знаходиться серед соціуму, то він повинен мати наступні *здібності*:

- налагоджувати міжособистісний контакт;
- слухати та чути людину;
- до постійного спілкування;
- уникати обговорення суперечливих питань;
- обирати та здійснювати адекватні способи спілкування;
- контролювати процес бесіди;
- шанобливо відноситись до співрозмовника;
- управляти людьми та організовувати інших;
- до легкості у знайомствах та спілкуванні із новими людьми;
- зрозуміло виражати свою думку, та швидко розуміти інших;
- використовувати психологічні аспекти вербального та невербального спілкування;
- долати психологічні бар'єри у спілкуванні;
- визначати відношення співрозмовника до себе на основі жестів, міміки, пози та ін.;
- засвоювати особливості психічних пізнавальних процесів (про психологічні особливості пам'яті, мислення, уваги, уяви, сприйняття, відчуття тощо);
- використовувати знання про типи темпераменту, видів акцентуацій;
- визначати тип темпераменту співрозмовника і відповідно до цього установлювати психологічний контакт;
- визначати стан та настрій людини і відповідно до цього будувати власну лінію поведінки;
- зрозуміло та чітко говорити й виступати на публіці та ін.

Провідні якості, які обумовлюють комунікативну готовність:

1. *Товариськість*. Тобто це:

- дружній, приятельський;
- це міжособистісні стосунки, які базуються на єдності інтересів у спільній діяльності і передбачають духовну (ідейну) єдність та відповідний ступінь рівності та ін.

Отже, дана якість слідчого обумовлена необхідністю бути приязним, дружлюбним та тактовним у спілкуванні із учасниками кримінального процесу.

2. *Комунікабельність*. Тобто це:

- риса особистості, здатність її до спілкування з іншими людьми;
- здатність до спілкування, до установки зв'язків, контактів та ін.

Тому дана якість поліцейського полягає у здатності знаходитися у постійному потоці спілкування із учасниками кримінального процесу.

Комунікативна готовність працівника соціономічної сфери діяльності є найважливішою, оскільки особа знаходиться у постійному комунікативному потоці й повинна бути оснащена усіма прийомами та методами спілкування.

Комунікативна готовність забезпечується наступними **вміннями**:

- з'ясовувати достовірність показань свідка (ст. 96 КПК України);
- отримувати показання з чужих слів (ст. 97 КПК України);
- проводити допит (ст. 224 КПК України);
- швидко встановлювати психологічний контакт із співрозмовником;
- володіти технікою комунікативної поведінки;
- контролювати процес бесіди;
- тримати візуальний контакт із співрозмовником впродовж тривалого часу спілкування;
- знаходити індивідуальний підхід у спілкуванні із урахуванням індивідуально-психологічних особливостей особистості (здібності, темперамент, характер, спрямованість);
- викривати неправдиві свідчення, виявляти правду та брехню у відповідях, встановлювати істину по справі;

- використовувати при допиті фактор раптовості, при постановці несподіваних питань;
- долати, нейтралізувати мотив, що спонукує допитуваного давати неправдиві показання;
- встановлювати психологічний контакт при допиті, який покликаний сприяти встановленню комунікативних зв'язків, виникненню емоційної довіри у допитуваного до слідчого, бажання давати показання;
- демонструвати проінформованість про життя допитуваного, його нахили, зв'язки, поведінку при скоєнні та розслідуванні попередніх злочинів, заняттях у період, який передував злочину та після його скоєння, слідчий сприяє виникненню враження про те, що «він знає все»;
- на основі жестів, міміки, пози та ін. визначити відношення співрозмовника;
- «підстроюватись» до лінії бесіди співрозмовника;
- захоплення інтелектуальної ініціативи при обранні теми для комунікації, ритмі бесіди тощо;
- звертати увагу на обмовки допитуваного та ін.

6.3. Структурні компоненти готовності поліцейського до професійної діяльності

Сучасний стан державотворення обумовлюється наявністю сукупності змін у соціальній, політичній та економічній сферах, які суттєво впливають на усі елементи держаних органів. Важливі реформи торкнулись й органів Національної поліції України.

Актуальним питанням сьогодення є готовність працівників Національної поліції України бути спроможними на найвищому професійному рівні виконувати функціональні обов'язки. Тому, важливим є визначення вимог, яким поліцейський повинен відповідати.

Особливості підготовки і формування готовності до професії працівника поліції розглядалися В. І. Барком, О. М. Бандурко, В. Д. Берназом, В. Л. Васильєвим, А. В. Дуловим, М. І. Єнікєєвим, Л. І. Казміренко, В. О. Криволапчуком, В. Я. Марчаком, В. С. Медведєвим, І. М. Охріменком, А. Р. Ратиновим, В. В. Романовим, А. М. Столяренком, М. І. Томчуком, Ю. В. Чуфаровским, О. М. Цільмак, Г. Х. Яворською, С. І. Яковенком та ін.

Проблемам удосконалення готовності працівників до діяльності у галузі психології присвячені роботи видатних вчених В. А. Алаторцева, О. В. Веденова, М. І. Дьяченка, Л. А. Кандибовича, Г. С. Костюка, В. І. Лебедева, Б. Ф. Ломова, І. О. Машук, В. О. Моляко, В. В. Рибалка, Т. А. Оболдіної, П. А. Рудик, А. Є. Томілової, Б. О. Федоришина, Н. С. Філатової та ін.

Особливості компонентів готовності більш детально були описані у наукових працях таких вчених І.Н. Андрєєва, Ю.М. Антонян, О.М. Бандурка, Б. Блума, Л.М. Богдан, С.П. Бочарова, В.В. Васильєва, Ф.Є. Водолазський, О.Р. Вовк, С.А. Волгіна, С.В. Гаркуша, Л.А. Гончаренко, О.А. Добрянський, М.І. Д'яченко, В.В. Зарицька, Е.В. Землянська, В.Е. Емінов, М.І. Єнікєєв, Н.Г. Іванова, Л.О. Кандибович, Н.Б. Карпушина, Н.А. Кибальна, О.Ф. Конуп, О.В. Кришевича, М.А. Кузнєцова, Манфред Ке де Врі, Л.О. Матохнюк, В.С. Медведєв, О.О. Самойленко, Д.В. Софіян та ін.

Попередньо нами була визначена дефініція терміна «*готовність*»: це інтегральний стан особистості, який визначає здатність до діяльності та бездіяльності у певній сфері (особистісній, соціальній, професійній).

Проте, зміст терміну не у повному обсязі розкриває сутність вимог до готовності поліцейського у професійній діяльності. Виникає потреба структурованого підходу дослідження до даного питання та систематизації й узагальнення компонентів готовності поліцейського до професійної діяльності.

Так, нам імponує думка провідного науковця В.С. Медведєва, який детально визначив внутрішній світ особистості поліцейського та виділив три основні сфери – спрямованості, операціональності та модуляційності. Спрямованість – одна з найзначущих сторін особистості, що включає в себе її

погляди, переконання, ідеали, інтереси, потреби, цілі, життєві плани, мотиви поведінки тощо. Цій сфері належить системоутворююча, пріоритетна роль у психології особистості. Операціональна сфера включає в себе психологічні елементи, які здійснюють виконавчу частину діяльності та забезпечують досягнення необхідного результату. Вона об'єднує дві групи компонентів – морально-ділові та професійно-ділові. Модуляційна сфера здійснює динамічний вплив на інші сфери особистості та їх прояви.

Відповідно, здійснивши аналіз та систематизацію наукових надбань у сфері готовності особистості поліцейського до професійної діяльності, науковці визначають наступні компоненти:

➤ мотиваційно-цільовий компонент, змістово-операційний (С.В. Гаркуша);

➤ емоційно-когнітивний, потребо-мотиваційний, комунікативно-продуктивний та професійно-креативний (С.К. Шандрук);

➤ змістовий і діяльнісний компоненти (С.А. Литвиненко);

➤ змістовий і процесуально-діяльнісний компоненти (І. Гавриш);

➤ мотиваційний, орієнтаційний, емоційновольовий (Р.Т. Сімко);

➤ мотиваційний, орієнтаційний, емоційновольовий, змістовий (когнітивний), операційний, контрольно-оцінний (Т.Л. Білоус);

➤ мотиваційно-ціннісний, когнітивний, професійно особистісний, діяльнісний (О.Л. Алексеєв);

➤ мотиваційний, когнітивний, операційний, емоційно-вольовий (О.М. Керницький);

➤ мотиваційний, когнітивний, операційно-діяльнісний (Г.М. Артюшин);

➤ мотиваційний, когнітивний, операційно-процесуальний, емоційно-вольовий (О.А. Добрянський);

➤ мотиваційно-ціннісний, когнітивний, операційно-діяльнісний (Л.О. Матохнюк) та ін.

Отже, враховуючи специфіку професійної діяльності поліцейського визначаємо три компоненти готовності (емоційний, когнітивний та діяльнісний),

які детермінуються четвертим компонентом мотиваційним (див. рис. 1). Розглянемо більш детально кожен із компонентів на науковому рівні та надамо змістовну характеристику.

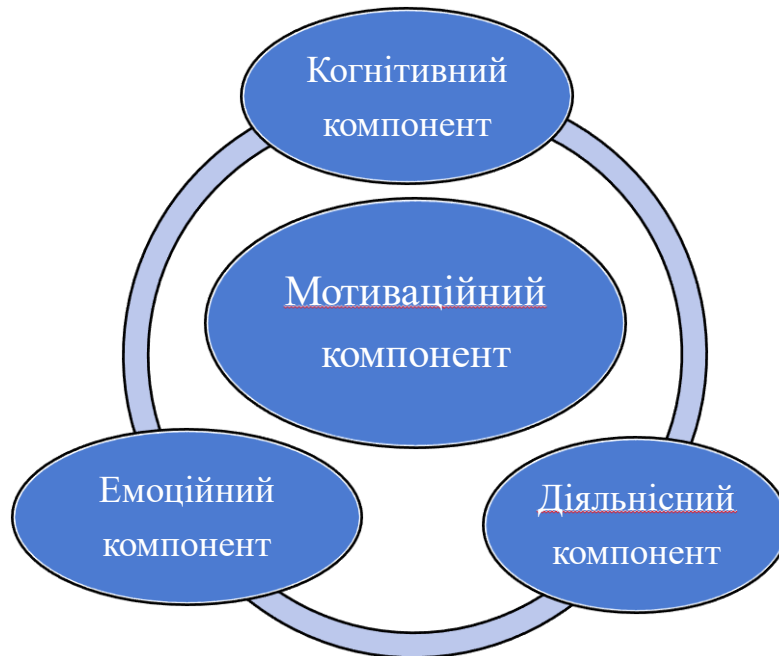


Рис. 1. Компоненти готовності поліцейського до професійної діяльності

Емоційний компонент готовності поліцейського до професійної діяльності розглядається у наукових роботах вчених І.Н. Андрєєва, Б. Блума, В.В. Васильєва, Ф.Є. Водолазського, Л.А. Гончаренко, М.І. Д'яченка, Н.Г. Іванова, В.В. Зарицької, Манфред Ке де Врі, Л.О. Кандибович, О.Ф. Конуп, М.А. Кузнєцова, О.Р. Ратинова, А.С. Тарновської, О.В. Кришевича, Л.Д. Удалової та ін. велика увага присвячується емоційно-вольовій та ціннісно-спонукальній сферам особистості поліцейського в забезпеченні ефективного та якісного розслідування.

Емоції дозволяють оцінювати вплив на організм різноманітних, особливо пошкоджуючих чинників, виконуючи майже миттєву інтеграцію всіх функцій організму, внаслідок чого визначається корисність чи шкідливість діючого чинника. Виникненню будь-якої потреби завжди передуює емоція незадоволення,

що посилюється при кожній невдалій спробі задоволення потреби, якщо результат вчинку не досягнув поставленої мети. Біологічне значення негативних емоцій у цьому випадку полягає у тому, що вони спонукають організм до подолання перешкод, які заважають задоволенню потреб. Задоволення потреб спричиняє виникнення позитивної емоції (задоволення, радості та і н.).

Позитивні емоції виконують функцію «нагороди» за успіхи у діяльності, спрямованої на задоволення наявних проблем людини, а також дозволяють організму швидко оцінити задоволення потреб. Вони пов'язані із механізмами сенсорного насичення, широко наведеними у процесах задоволення статевих, харчових та інших потреб.

Вищі емоції (почуття) виникають при задоволенні або незадоволенні духовних потреб і мають яскраво виражений суспільний характер, що свідчить про відношення людини як суспільної істоти до різних сторін і явищ життя.

Існує велика кількість класифікацій емоцій людини, так, за своєю природою вони можуть бути базові й вторинні. І саме серед вторинних є емоція практична, тобто зв'язок з успішністю або неуспішністю діяльності, бажанням домогтися успіху в роботі, наявністю труднощів. Виражаються в почуттях напруги, захоплення роботою, милуванні результатами своєї праці, приємній утомі, задоволенні, що день минув даремно.

Тому у професійній діяльності поліцейського емоційний компонент готовності є важливим при врахуванні готовності поліцейського до професійної діяльності.

На підтвердження значимості врахування емоційної складової особистості є наукові досягнення Манфред Ке де Врі, вчений дає основні характеристики людей з високим емоційним потенціалом: такі люди найбільш схильні до стійких міжособистісних відносин, краще можуть мотивувати себе та інших, найбільш активні, новатори і творці, більше ефективні у лідерстві, краще працюють в умовах стресу, краще справляються зі змінами, перебувають у більшій гармонії із собою. Людина з високим емоційним інтелектом успішно долає перешкоди на шляху до своєї мети, протидіє фрустрації шляхом створення необхідної

самотивації; регулює прояви власного настрою й утримується від тривалого депресивного стану, співчуває іншим людям, стримує імпульсивні спонукання до дії без достатнього обмірковування її можливих наслідків.

Цікавим на наш погляд є підхід Б. Блума щодо формування емоційної сфери особистості фахівця, зокрема, науковцем виокремлюються:

- сприйняття – готовність і здатність отримувати емоційно-забарвлену інформацію, уважність до вислуховування інших, сприйнятливність соціальних проблем;
- реагування – активна участь особистості у власному навчанні, вияв цікавості до навчання, участь в обговореннях групових проблем;
- ціннісні орієнтації – від простого прийняття ціннісної орієнтації до повної прихильності, прояв поваги до індивідуальних і культурних відмінностей;
- організація – процес поєднання різних ціннісних орієнтацій, вирішення протиріч між ними і засвоєння цих орієнтацій, відповідальність за поведінку;
- поширення – деяка система цінностей з точки зору переконань, ідей і поглядів, упевненості в роботі, соціальна і психологічна адаптованість (Bloom, 1956).

Отже, розглянувши наукові підходи дослідження *емоційного компонента готовності поліцейського до професійної діяльності* встановлюємо, що це здатність до емоційного переживання, відгуку та оцінювання, які виникають під впливом зовнішніх чи внутрішніх подразників.

Когнітивний компонент готовності поліцейського до професійної діяльності є важливим при виконанні обов'язків у трудовій сфері. Оскільки більшість роботи поліцейського обумовлена інтелектуальним навантаженням щодо обмірковування матеріалів кримінального провадження та встановлення істини. А також відображенню у мозку предметів, явищ, подій, ситуацій, процесів діяльності.

Серед науковців (Ю.М. Антонян, О.М. Бандурка, Л.М. Богдан, С.П. Бочарова, О.Р. Вовк, О.А. Добрянський, М.І. Д'яченко, В.Е. Емінов, М.І. Єнікєєв, Е.В. Землянська, Л.О. Кандибович, Н.Б. Карпушина, Н. Кибальна,

Н. Мазур, Л.О. Матохнюк, Ю.В. Чуфаровский та ін.) існує велика кількість досліджень у сфері когнітивного, аналітичного, пізнавального, пізнавально-операційного, мисленнєвого компонентів та ін. Усі ці терміни мають єдиний зміст та тлумачення. Проте, на нашу думку, більш коректно визначати та називати його саме когнітивний компонент. Оскільки у перекладі від латинської мови *cognitio* – пізнання, пізнавання, ознайомлення і позначається як багаторівнева система, яка забезпечує виконання всіх основних когнітивних функцій центральної нервової системи. Тому більш у широкому розумінні є використання терміну когнітивний компонент.

Так, О.А. Поканевич когнітивний компонент визначає як професійні знання та особливості мислення в екстремальній ситуації.

Гносеологічний компонент як систему професійно значущих психологічних знань, вищий рівень яких визначається науковим рівнем, єдність теоретичного і практичного аспектів, сучасність, готовність до застосування – визначає науковець Г.М. Кот.

Особливий підхід щодо психологічної готовності особистості до успішного виконання професійної діяльності на кордоні визначила Л.О. Матохнюк. Так, на думку науковця, когнітивний компонент – охоплює систему знань необхідних для успішної діяльності (знання професійних обов'язків, функцій, оцінка їх суспільної значущості, знання способів, методів, засобів вирішення професійних завдань, усвідомлення своїх можливостей, здібностей, знання особливостей та ймовірних змін у службовій діяльності та ін.). Ми не у повному обсязі погоджуємося із думкою Л.О. Матохнюк, оскільки автор у зміст поняття готовність включає професійну компетентність, що у свою чергу призводить до об'єднання термінів готовність і компетентність, а це різні дефініції.

До пізнавально-операційного аспекту психологічної готовності майбутніх фахівців соціальної сфери у науковій роботі Л.М. Богдана входять професійна спрямованість уваги, уявлень, сприймання, пам'яті, мислення, здібності, знання, дії, операції і заходи, необхідні для успішного здійснення професійної

діяльності. Ми погоджуємось із думкою науковця, але слід уточнити, що окрім врахування психічних пізнавальних процесів, також важливим для поліцейського є врахування психічних станів.

Натомість, науковець Н.А. Кибальна визначає когнітивний компонент як систему знань про: сутність та предмет управлінської діяльності; зміст управлінських завдань та обов'язків; методи та засоби управління особовим складом. Ми не згодні із науковцем, оскільки, вважаємо, що зміст та сутність когнітивного компоненту не обмежується сукупністю знань. Оскільки слідчий може знати, але не бути готовим та спроможним дані знання застосовувати.

Отже, розглянувши наукові підходи дослідження *когнітивного компонента готовності поліцейського до професійної діяльності* встановлюємо, що це здатність до розумового сприйняття та обробки інформації, які обумовлюються пізнанням, самопізнанням, розвинутим інтелектом, широким кругозором, аналітичним складом розуму, розумінням професійних обов'язків, оцінюванням їх значимості, можливість знаходити шляхи їх вирішення.

Діяльнісний компонент готовності поліцейського до професійної діяльності визначається у наукових працях провідних науковців С.А. Волгіна, С.В. Гаркуша, О.А. Добрянський, Н.Б. Карпушина, Н.А. Кибальна, Л.О. Матохнюк, О.О. Самойленко, Д.В. Софіян та ін.

У наукових роботах діяльнісний компонент може також називатись операціональний, змістово-операційний, операційно-процесуальний, операційно-діяльнісний, професійно-діяльнісний, організаційно-діяльнісний та ін. Ми вважаємо, що більш коректно та змістовно є використання терміну діяльнісний, оскільки він безпосередньо у широкому аспекті охоплює професійну сферу поліцейського, тобто компонент, який здійснюється через діяльність.

Діяльнісний компонент Н.А. Кибальна репрезентує як уміння начальників караулів: розв'язувати управлінські завдання; прогнозувати дії та їх наслідки; контролювати та регулювати діяльність підлеглих. Саме цей компонент пов'язаний з виявом таких якостей, як: цілеспрямованість, наполегливість,

впевненість, сумлінність, старанність, дисциплінованість, вимогливість, самостійність, самокритичність, зібраність тощо.

Передусім слід зазначити, що колектив авторів О.М. Харцій, Т.О. Перевозна, С.В. Лубенець визначають, що психологічна готовність менеджера до управління проектною діяльністю у своїй структурі має такі ж складові, як і готовність до будь-якої професійної діяльності, а саме: операційну, функціональну й особистісну.

Отже, розглянувши наукові підходи дослідження *діяльнісного компонента готовності поліцейського до професійної діяльності* встановлюємо, що це здатність до ефективного виконання професійних обов'язків.

Мотиваційний компонент готовності поліцейського до професійної діяльності визначається у наукових працях провідних науковців Л.М. Богдан, С.А. Волгіної, С.В. Гаркуша, О.А. Добрянський, М.І. Д'яченко, Н.Г. Іванова, Л.О. Кандибович, Н.А. Кибальна, Н. Мазур, Л.О. Матохнюк, С.І. Улинець, О.М. Цільмак, С.І. Яковенко та ін.

Становлення та розвиток особистості безумовно пов'язані із потребами, які безпосередньо обумовлюються підтримкою існування людини як біологічного виду. У процесі життєдіяльності, взаємодії із соціальним середовищем, потреби не тільки розвиваються, поглиблюються, а й з'являються нові, не пов'язані безпосередньо із тими, що уже є – соціальними потребами у спілкуванні, отриманні нової інформації тощо.

Потреби (біологічні) нерозривно поєднані із потягами, які впливають на поведінку індивіда та обумовлюють спрямованість особистості.

Розкриття сутності поняття мотивації дає можливість зрозуміти, що саме і як забезпечує активність й спрямованість поведінки та які фактори виступають у ролі спонуки і підтримки поведінкової активності на певному рівні. Серед цих факторів на першому місці стоять потреби. Потреби – це переживання необхідності у певних умовах, без яких людина не буде нормально розвиватися, жити (їжа, вода, світло, затишок тощо).

Потреби, потяги пов'язані із наявністю внутрішнього відчуття незадоволення, «неспокою», з об'єктивним дефіцитом того, що необхідно людині для їх усунення. А мотивація безпосередньо спрямовує та наставляє людину на шлях самовдосконалення.

Так, колектив авторів Ю. Курнишев, Т. Палагнюк, О. Гауряк, М. Осадець визначають мотиваційний компонент готовності як форма психічно активно діючого стану особистості і складна якість особистості, свого роду системна інтеграційна властивість особистості.

Науковець Л.О. Матохнюк стосовно психологічної готовності особистості до успішного виконання професійної діяльності на кордоні визначила мотиваційно-ціннісний компонент який включає в себе вибірккову спрямованість на професійну діяльність (потреба успішно вирішувати професійні завдання, стійка позитивна мотивація до професії, інтереси, ідеали фахівця, вищі почуття, переконання в необхідності професії, бажання досягти успіху й показати себе в ній з кращого боку та ін.).

Так, Н. Кибальна у мотиваційному компоненті готовності начальників караулів до управлінської діяльності є провідним, системоутворювальним, навколо якого концентруються когнітивний та діяльнісний компоненти і виступає як детермінанта їхньої професійної поведінки в процесі управління підрозділом.

Науковець І.І. Андрієвський включає в мотиваційний компонент потребу успішно виконувати поставлену задачу, інтерес до діяльності у сфері медицини, бажання і прагнення професійно виконувати діяльність та досягати професійного успіху в ній.

Кожне ставлення несе в собі могутній мотиваційний заряд, витoki якого містяться у сфері потреб людини. Мотиваційні тенденції є «енергетичним» компонентом ставлення, який визначає його силу та значення. В процесі формування ставлення поповнюється багатьма змістовними, інформаційними характеристиками, які визначають його індивідуальну своєрідність та місце в свідомості людини.

Отже, розглянувши наукові підходи дослідження *мотиваційного компонента готовності поліцейського до професійної діяльності* встановлюємо, що це пусковий механізм (потреба, установки, мета) до якісного і ефективного виконання професійних обов'язків.

Слід зазначити, що мотиваційний компонент ми не можемо визначати окремо, оскільки на нашу думку він є пусковим механізмом для взаємодії усіх інших компонентів, які також взаємопов'язані між собою. Насамперед, мотивація завжди є певною внутрішньою рушійною силою, яка спонукає особу до дії (бездіяльності) або певного типу та стереотипу поведінки, і завжди пов'язана із потребами самовизначення та реалізації у всіх соціальних ролях.

Для того, щоб компоненти готовності поліцейського до професійної діяльності могли бути взаємопов'язані між собою, вони повинні бути обумовленні рушійною силою потреб до їх виконання, які забезпечуються тільки мотиваційним компонентом.

Удосконалено структурні елементи, які складають компоненти готовності поліцейського до професійної діяльності, з урахуванням функціональних обов'язків працівників органів досудового розслідування.

Уперше запропоновано мотиваційний компонент визначати не окремим елементом, а як пусковий механізм для інших взаємопов'язаних між собою компонентів (емоційний, когнітивний та діяльнісний).

Таким чином, нами були розглянуті наукові підходи дослідження компонентів готовності поліцейського до професійної діяльності та визначено їх характеристики.

Ми виокремили чотири елементи, які складають структурні компоненти готовності поліцейського до професійної діяльності: емоційний, когнітивний та діяльнісний, які детермінуються мотиваційним. Слід зазначити, що кожен із компонентів взаємопов'язаний та взаємозалежний один від одного.

Запропоновано при професійному відборі кадрів до Національної поліції України враховувати компоненти як необхідну складову визначення найвищого рівня професійної компетентності поліцейського.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ:

1. Що таке феномен готовності?
2. Охарактеризуйте особистісний підхід дослідження готовності до діяльності.
3. Охарактеризуйте функціональний підхід дослідження готовності до діяльності.
4. Охарактеризуйте системний підхід дослідження готовності до діяльності.
5. Комунікативна готовність.
6. Комунікативні здібності.
7. Провідні якості, які обумовлюють комунікативну готовність.
8. Якими вміннями забезпечується комунікативна готовність?
9. Компоненти комунікативної готовності.
10. Емоційний компонент готовності поліцейського до професійної діяльності.
11. Когнітивний компонент готовності поліцейського до професійної діяльності.
12. Діяльнісний компонент готовності поліцейського до професійної діяльності.
13. Мотиваційний компонент готовності поліцейського до професійної діяльності.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Bloom B. Taxonomy of Educational Objectives: Handbook 1, the Cognitive Domain (Bloom et al). Un.Penns.1956. 654 p.
2. Eisner, Eliot W. «Benjamin Bloom: 1913-1999. *Prospects, the quarterly review of comparative education* (Paris, UNESCO: International Bureau of Education), vol. XXX, no. 3, September 2009. 243 p.
3. Manfred, F.R. Kets de Vries. *The Leadership Mystique: A User's Manual for the Human Enterprise* Financial Times Prentice Hall, 2001, 326 p.

4. Андрієвський І.І. Особистісна відповідальність як рушійна сила розвитку психологічної готовності майбутніх фахівців медичної сфери до професійної діяльності. *Psychological journal*. 2019. № 5. С. 99-105. doi: <https://doi.org/10.31108/1.2019.5.11>.
5. Атанов Г.А., Локтюшин В.В. Организация вводно-мотивационного этапа деятельности в компьютерной обучающей системе. *Educational technology & Society*. 2000, V. 3, № 2. С. 118-125.
6. Богдан Л.М. Психологічна готовність як складова професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери. *Актуальні проблеми психології*. 2016. Том XI. Випуск 14. С.5-13. doi: <https://doi.org/10.1038/nri933>.
7. Вікіпедія. URL: <https://uk.wikipedia.org>. (дата звернення: 21.10.22).
8. Кибальна Н. Готовність до управлінської діяльності в контексті оптимізації професійної підготовки начальників караулів пожежнорятувальних підрозділів. *Педагогічний часопис Волині*. 2018. №3 (10). С. 127-134.
9. Кот Г.М. Формування психологічної готовності студентів до професійної діяльності. *Педагогічна освіта: теорія і практика. Психологія. Педагогіка*. 2017. № 27. С. 66-70. doi: <https://doi.org/0000-0002-5670-9743>
10. Курнишев Ю., Палагнюк Т., Гауряк О., Осадець М. Формування готовності майбутніх учителів фізичної культури до професійної діяльності. *Науковий вісник Інституту професійно-технічної освіти НАПН України. Професійна педагогіка*. 2019. № 18. С.8-20. doi: <https://doi.org/10.32835/2223-5752.2019.18.125-130>.
11. Медведєв В.С. Особистість слідчого як проблема юридичної психології. *Право і безпека*. 2019. № 1 (72). С.97-103. doi: <https://doi.org/10.32631/pb.2019.1.133>
12. Міклашевич, Н.В., Депутатова, Л.В., Саркісова, І.Г., Суворова, С.В. Особливості професійної підготовки майбутніх фахівців інженерно-будівельного профілю за дистанційною формою навчання. *Вісник Донбаської національної академії будівництва і архітектури*. 2018. 2 (100), С. 42-46.

13. Пасько О.М., Цільмак О.М. Психологія: схеми, таблиці, коментарі : навч.-наочний посібн. Одеса: видавець Букаєв Вадим Вікторович. 2013. 270 с. з іл.
14. Поканевич О.А. Аспекти формування психологічної готовності пожежних-рятувальників до екстремального виду діяльності. *Psychological journal*. 2019. № 7. С. 122-129. doi: <https://doi.org/g/0000-0002-8948-3816>.
15. Словник української мови: в 11 томах. Том 10, 2012. 575с
16. Харцій О.М., Перевозна Т.О., Лубенець С.В. Підготовка майбутніх спеціалістів до ефективного управління. *Наука і освіта*. 2016. № 7. С. 40–44. doi: <https://doi.org/10.24195/2414-4665-2016-7-8>
17. Цільмак О.М. Професіогенез компетентності фахівців кримінальної міліції: теорія та практика.: моногр. Одеса: ОДУВС., 2011. 432 с.
18. Щотка О. якісний підхід в «gender studies»: психологічна підготовка дослідника. *Збірник наукових праць: психологія*. 2018. Випуск 22. С. 75-82.