

# ЗМІСТ

<b>ПЕРЕДМОВА</b> . . . . .	6
<b>Розділ 1</b>	
<b>ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ</b> . . . . .	8
<b>Тема 1. Сутність і функції спілкування.</b>	
<b>Гендерні аспекти спілкування</b> . . . . .	8
1.1. Спілкування як основа життєдіяльності людини. Функції спілкування . . . . .	8
1.2. Види, моделі та рівні спілкування . . . . .	10
1.3. Гендерні аспекти спілкування . . . . .	14
<b>Тема 2. Професійне спілкування поліцейського     з різними категоріями громадян.</b> . . . . .	16
2.1. Особливості професійного спілкування поліцейського з дітьми. . . . .	17
2.1.1. Правила спілкування поліцейського з дітьми різних вікових категорій . . . . .	17
2.1.2. Професійне спілкування поліцейських із дітьми, які загубилися . . . . .	22
2.1.3. Правила професійного спілкування поліцейського та військового з дітьми під час війни. . . . .	24
2.2. Особливості спілкування поліцейського з особами, які перебувають у стані стресу. . . . .	25
2.3. Правила спілкування патрульного поліцейського з учасником дорожньо-транспортної пригоди. . . . .	27
2.4. Спілкування патрульного поліцейського з психічнохворими людьми . . . . .	28
2.5. Особливості спілкування поліцейського з особами, які перебувають в агресивному стані . . . . .	30
2.6. Спілкування поліцейського з особами з ознаками суїцидальної поведінки. . . . .	32
2.7. Правила спілкування поліцейського з особами, які перебувають у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння. . . . .	34
2.8. Особливості спілкування з правопорушниками. . . . .	36
2.9. Спілкування поліцейського з групою осіб. . . . .	41

2.10.	Правила спілкування із жертвами домашнього насильства. . . . .	43
2.11.	Спілкування поліцейського із жертвами сексуального насильства. . . . .	47
2.12.	Алгоритм спілкування з іноземцем або особою без громадянства. . . . .	48
2.13.	Правила спілкування з особами, які користуються дипломатичним імунітетом. . . . .	49
2.14.	Алгоритм спілкування з народними депутатами, представниками місцевих громад. . . . .	50
2.15.	Алгоритм розмови з людьми з інвалідністю. . . . .	51
2.16.	Спілкування з представниками засобів масової інформації. . . . .	52
	<b>Тест до теми 1. Сутність і функції спілкування. Гендерні аспекти спілкування. . . . .</b>	<b>54</b>
	<b>Тест до теми 2. Професійне спілкування поліцейського з різними категоріями громадян. . . . .</b>	<b>58</b>
	<b>Література до розділу 1. . . . .</b>	<b>63</b>

## **Розділ 2**

	<b>СТРЕСОСТІЙКІСТЬ. . . . .</b>	<b>66</b>
	<b>Тема 1. Стрес, його ознаки та види. . . . .</b>	<b>66</b>
1.1.	Стрес та стресофактори. . . . .	66
1.2.	Види стресів та їх характеристика. . . . .	72
1.3.	Стадії сприятливого переживання травмівної ситуації. . . . .	77
	<b>Тема 2. Управління стресом та подолання його негативних наслідків. . . . .</b>	<b>82</b>
2.1.	Стресостійкість та її складові. . . . .	82
2.2.	Управління стресами. . . . .	87
	<b>Тема 3. Перша психологічна допомога. . . . .</b>	<b>93</b>
3.1.	Перша психологічна допомога та її складові. . . . .	93
3.2.	Надання першої психологічної допомоги. . . . .	96
	<b>Тест до теми 1. Стрес, його ознаки та види. . . . .</b>	<b>108</b>
	<b>Тест до теми 2. Управління стресом та подолання його негативних наслідків. . . . .</b>	<b>110</b>

Тест до теми 3. Перша психологічна допомога . . . . .	112
Література до розділу 2. . . . .	115
<b>Розділ 3</b>	
<b>ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА . . . . .</b>	<b>116</b>
<b>Тема 1. Етика та її значення в житті суспільства. . . . .</b>	<b>116</b>
1.1. Етика як наука про мораль. . . . .	116
1.2. Роль етики в демократичному суспільстві. . . . .	119
1.3. Професійна етика як складник прикладної етики. Її роль у професійній діяльності поліцейських. . . . .	120
<b>Тема 2. Етичні вимоги   до професійної діяльності поліцейського. . . . .</b>	<b>129</b>
2.1. Міжнародні документи, що регламентують етичні вимоги до правоохоронців. . . . .	129
2.2. Інструкції щодо виконання правоохоронцями своїх обов'язків у різних службових ситуаціях. . . . .	132
2.3. Моделі етичної поведінки поліцейських. . . . .	137
<b>Тест до теми 1. Етика та її значення в житті суспільства. . . . .</b>	<b>152</b>
<b>Тест до теми 2. Етичні вимоги   до професійної діяльності поліцейського. . . . .</b>	<b>156</b>
<b>Література до розділу 3. . . . .</b>	<b>162</b>

# ПЕРЕДМОВА

Однією з проблем сучасного суспільства є потреба в компетентних, висококваліфікованих правоохоронцях, здатних на високому рівні виконувати свої професійні обов'язки. Повномасштабна війна, яку підступно розпочала Росія проти Українського народу, посилила в рази вимоги до працівників Національної поліції, які у складних умовах воєнного стану покликані захищати мирне населення й підтримувати громадський порядок.

З огляду на це особливої значущості набуває формування й удосконалення комунікативної компетентності як майбутніх, так і досвідчених поліцейських. Вільне володіння державною мовою в її усній і писемній формах, готовність до продуктивного ділового спілкування з різними категоріями громадян, колегами, керівниками й підлеглими є не лише показником загальної культури особистості поліцейського, а й запорукою його успіху в професії, конкурентоспроможності на сучасному внутрішньому й міжнародному ринку праці. Особи, які здійснюють правоохоронну діяльність, постійно спілкуються з людьми різного віку, різних професій і різного рівня культури, оскільки щоденного вирішення потребують поточні професійні питання, які виникають у робочому процесі. Кожного разу фахівцям правоохоронної галузі доводиться добирати потрібний тон, відповідні слова, аргументувати сказане та правильно висловлювати думки. Відтак особливої значущості набуває проблема готовності поліцейського до продуктивного ділового спілкування.

Поруч із цим особливої актуальності набуває проблема психологічного здоров'я та стресостійкості працівників правоохоронних структур, коли наявна тенденція до підвищення екстремальності діяльності поліції, пов'язана зі збільшенням кількості терористичних актів, бойовими діями, затриманнями злочинців, звільненнями заручників, більш частим застосуванням зброї, забезпеченням правопорядку під час проведення масових заходів тощо. Усе це актуалізує потребу у формуванні й удосконаленні психологічної компетентності працівників поліції.

Окрім цього, в умовах демократичного суспільства вкрай важливим є утвердження високих етичних стандартів професійної діяльності працівника правоохоронної сфери, що сприятиме підвищенню рівня довіри до поліції з боку населення.

Пропонований посібник складається зі вступу (передмови) і трьох розділів із назвами «Ефективна комунікація», «Професійна етика», «Стресостійкість». Кожний розділ містить дві частини – теоретичну та практичну. Остання являє собою тестові завдання для самоконтролю рівня засвоєння теоретичного матеріалу. Наприкінці кожного розділу подається список використаної літератури.

Посібник сприятиме активізації та поглибленню комунікативних і психологічних знань, а також розвитку умінь і навичок надання термінової психологічної допомоги та саморегуляції психоемоційних станів, розвитку умінь спілкування поліцейського з різними категоріями громадян, що сприятиме більш ефективному виконанню службових обов'язків.

Посібник може бути корисний усім, хто цікавиться проблемами професійної етики, комунікації та конфліктології, а також бажає підвищити загальний рівень мовної та психологічної культури.

# Розділ 1

## ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

### ТЕМА 1

---

---

## СУТНІСТЬ І ФУНКЦІЇ СПІЛКУВАННЯ. ГЕНДЕРНІ АСПЕКТИ СПІЛКУВАННЯ

---

---

### 1.1. **Спілкування як основа життєдіяльності людини. Функції спілкування**

Дослідженнями доведено, що сучасна людина проводить в усному спілкуванні 65 % свого робочого часу, але часто робить це неефективно. Приблизно 50 % інформації втрачається під час її передавання, що пов'язано з невмінням донести до співрозмовника/співрозмовниці повідомлення, схильність говорити самому, небажання слухати.

Спілкування є явищем багатоаспектним. А тому й виконує багато функцій. Зазвичай виокремлюють такі функції: інформаційно-комунікативну, регулятивно-комунікативну та афективно-комунікативну.

*Інформаційно-комунікативна* функція охоплює процеси формування, передавання та приймання інформації; вона реалізується на різних рівнях. На першому рівні здійснюється вирівнювання розбіжностей у вихідній поінформованості людей, що вступають у психологічний контакт. На другому – відбувається передавання інформації та прийняття рішень. Третій рівень пов'язаний із прагненням людини зрозуміти інших; спілкування на цьому рівні спрямоване на формування оцінок досягнутих результатів (узгодженість – неузгодженість, порівняння поглядів тощо).

*Регулятивно-комунікативна* функція спілкування виявляється в коригуванні поведінки співрозмовників. Завдяки

спілкуванню людина здійснює регуляцію не лише власної поведінки, а й поведінки інших людей, реагує на їхні дії. Відбувається процес взаємної налагодженості дій. Тут виявляються феномени, властиві спільній діяльності, зокрема сумісність людей, їхня спрацьовуваність, здійснюються взаємне стимулювання і коригування поведінки.

*Афективно-комунікативна функція* спілкування характеризує емоційну сферу людини. У ній виявляється ставлення людини до навколишнього світу та до соціуму.

Існують й інші класифікації функцій спілкування. Так, Л. Карпенко розрізняє залежно від мети спілкування такі його функції: *контактну* (встановлення контакту як стану готовності до передавання та приймання інформації, підтримання зв'язку у формі постійної взаємозорієнтованості); *інформаційну* (обмін інформацією, думками, рішеннями); *спонукальну* (стимулювання партнера у спілкуванні до взаємодії); *координаційну* (взаємоорієнтованість і погодження дій упродовж організації взаємної діяльності); *розуміння* (розуміння змісту повідомлення, розуміння партнерами один одного, їхніх намірів, емоційних станів); *амотивну* (збудження в партнера необхідних емоційних станів «обміну емоціями» чи зміна власних емоцій під впливом партнера); *встановлення і фіксування* свого місця в системі рольових, статусних, ділових зв'язків соціуму, у якому необхідно діяти індивіду; *впливу* (зміна стану, поведінки, особистісно-образних формувань: намірів, настанов, рішень, потреб, дії).

Виокремлюють і такі функції спілкування: *самовияв* (спілкування є формою взаєморозуміння психологічного контексту); *трансляційну* (передавання конкретних способів діяльності, оцінок); *експресивну* (взаєморозуміння переживань); *соціального контролю* (регламентування поведінки й діяльності); *соціалізації* (формування навичок взаємодії в суспільстві відповідно до прийнятих норм і правил) [1, с. 13–14].

## || 1.2. Види, моделі та рівні спілкування

Спілкування охоплює всі сфери соціальної активності людини. З огляду на зазначене виокремлення його різновидів відбувається з використанням різних критеріїв. Найважливішими з них є *контингент учасників взаємодії, тривалість спілкування, міра опосередкованості, завершеність, бажаність*.

Залежно від контингенту учасників виокремлюють *міжособистісне, особистісно-групове, міжгрупове спілкування*. *Міжособистісне спілкування* характерне для первинних груп, у яких усі члени підтримують між собою безпосередні контакти і спілкуються один з одним. *Особистісно-групове спілкування* має місце тоді, коли особистість взаємодіє з цілою групою. Таким є спілкування викладача з групою студентів, керівника з колективом підлеглих, оратора з аудиторією. *Міжгрупове спілкування* відбувається за участі в ньому двох спільнот, кожна з яких має свою позицію, прагне до реалізації своїх цілей, або ж обидві групи намагаються дійти згоди щодо певного питання, досягти консенсусу. У міжгруповому спілкуванні кожна особистість постає як виразник колективного інтересу, активно його захищає, обираючи для цього засоби, які найповніше відображають колективну позицію.

Виокремлюють на основі *міри опосередкованості* два різновиди спілкування: *безпосередне* (коли спілкування є взаємодією людей, між якими встановлюється комунікативний зв'язок, коли співрозмовники безпосередньо сприймають один одного, встановлюють контакти і використовують для цієї мети всі наявні в них засоби) та *опосередковане* (спілкування, до якого включена проміжна ланка – третя особа, технічний засіб або матеріальний предмет).

У *безпосередньому спілкуванні* функціонує багато каналів зворотного зв'язку, що інформують співрозмовників про міру ефективності спілкування.

*Опосередковане спілкування* відбувається з використанням телефону як засобу зв'язку, написаного тексту (лист, повідомлення), адресованого іншій людині або посередникові. Міра



опосередкованості спілкування може бути різною, залежно від засобів, які використовують для досягнення цієї мети.

*Час, тривалість* є критеріями поділу спілкування на *короткочасне та тривале*. Короткочасне спілкування виникає із ситуаційних потреб діяльності або взаємодії, воно зорієнтоване на вирішення локальних комунікативних завдань. Прикладами короткочасного спілкування є консультація з певного питання, обмін враженнями щодо актуальних подій. *Тривале спілкування* охоплює глобальні теми, коли відбувається обговорення, обмін розгорнутою інформацією щодо змісту предмета спілкування. Тривалість комунікативних зв'язків визначається цілями спілкування, потребами взаємодії та характером інформації, якою оперують співрозмовники.

Виокремлюють також *завершене й незавершене* спілкування. Спілкування вважають *завершеним*, коли цілком зміст теми вичерпаний та коли його учасники однозначно оцінюють результати взаємодії як вичерпні. У *незавершеному* спілкуванні зміст теми взаємодії залишається нерозкритим остаточно й не відповідає очікуванням співрозмовників. Незавершеним спілкування може бути з *об'єктивних причин*, коли між співрозмовниками виникають просторові проблеми (роз'єднаність людей) або проблеми щодо засобів зв'язку та інших необхідних умов для підтримування контакту. *Суб'єктивними причинами* є заборона, небажання комунікантів продовжувати спілкування, усвідомлення необхідності його припинити.

Залежно від ситуації, характеру та цілей спілкування класифікація його різновидів може бути здійснена й за іншими критеріями.

Залежно від *характеру взаємодії, обставин*, за яких воно відбувається, статусу комунікантів розрізняють *дружнє* (особистісне, неформальне) і *ділове* (офіційне, формальне) різновиди спілкування [1, с. 15–16].

Розглянемо **моделі спілкування**.

Учені виділяють певні типи особистостей (залежно від того, як вони ставляться до спілкування та його культури, які в них моральні цінності).

*Споживацький тип.* Людина цього типу намагається утвердити себе серед інших. З усього хоче мати користь. Прагне до щастя, яке в її розумінні – найбільша цінність. Довіряє лише собі.

*Конформістський тип.* Людина цього типу має колективістський характер. Намагається бути «як усі». Спілкуватися з такою людиною легко. Людина цього типу може порушувати правила, але не загальноприйняті норми.

*Аристократичний тип.* Це яскраві особистості з почуттям власної гідності. Люди цього типу обожнюють створений ними власний світ. Часто вони діють, не думаючи про наслідки. Дбають лише про себе, зверхньо ставляться до інших. Спілкуватися з такими людьми нелегко.

*Героїчний тип.* Люди цього типу завжди з чимось борються. У спілкуванні вони активні й наступальні, не сприймають світу та інших людей такими, якими вони є, намагаються їх змінити. «Герої» – це люди соціально орієнтовані, у них розвинене почуття обов'язку, справедливості, але вони не характеризуються терпимістю до інших.

*Релігійний тип.* До цього типу належать люди, для яких головна цінність – сенс життя, а джерело моралі не в людині й суспільстві, а поза ними. Мотивом поведінки і спілкування з іншими є любов до ближнього й почуття єдності з людьми та світом.

Поліцейському необхідно навчитися розпізнавати моральний тип людини, з якою доведеться спілкуватися. Це допоможе зорієнтуватися і вибрати відповідну лінію поведінки для досягнення успіху.

Для характеристики системи дій, які виконують суб'єкти спілкування, використовують поняття «модель спілкування». Американський психолог В. Сатир виокремила 5 таких моделей (типів): запобігливий, звинувачувальний, розважливий, віддалений, урівноважений.

*Запобігливий тип* у процесі спілкування прагне догодити іншим, часто вибачається, не вступає в суперечки, погоджується з будь-якою критикою на свою адресу. Іноді його називають миролюбцем.