

Ефективна комунікація

Тема 1. Спілкування та його складові



СПІЛКУВАННЯ

Спілкування – процес взаємодії між людьми.

Завдання спілкування:

- Передача інформації
- Вплив на поведінку іншого
- Вираження емоцій



Ділове спілкування

Ділове спілкування. Мета - досягнення узгодженості у трудовій, професійній сферах, суспільній діяльності.

Статуси партнерів чітко визначені. Існують норми поведінки й правила, порушення яких може образити гідність партнера.

Ділове спілкування виникає між людьми, які мають лише формальні міжособистісні стосунки (співробітники, керівники, підлеглі, службові особи та громадяни).

Цілі ділового спілкування в діяльності офіцера поліції

- Підтримання законності й правопорядку
- Забезпечення громадської безпеки, прав людини
- Правове виховання членів суспільства
- Формування позитивного іміджу правоохоронних органів
- Мінімізація конфліктних ситуації між поліцейськими та громадянами



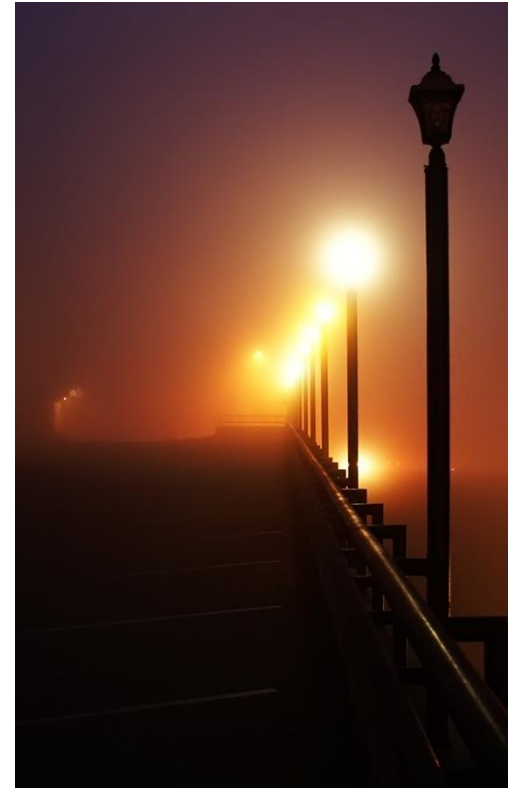
Особливості спілкування в діяльності офіцера поліції

- Цілеспрямованість – поліцейський розуміє мету спілкування
- Зумовленість субординацією і статутами.
- Ліміт часу – поліцейський має обмежений час на виконання службових завдань
- Робота поза межами кабінетів
- Значний обсяг і різноманітність завдань і дій
- Високий рівень психологічної напруженості



Умови спілкування

- Місце (вулиця, приміщення)
- Час (ранок, день, вечір)
- Обставини спілкування (звичайні або конфліктні)
- Тривалість спілкування



Види спілкування

Міжособистіс
не



Людина-людина

Групове



Спілкування в
групі

Соціальн
е



Спілкування із
неструктуровано
ю групою

Позиції у спілкуванні

Я – ОК ТИ – ОК	Позиція ПОВАГИ до себе з ПОВАГОЮ до інших, передбачає настанову на успіх та стратегію «Виграв-Виграв»
Я- ОК ТИ – НЕ ОК	Позиція ПЕРЕВАГИ над іншими, тактика переслідування та агресії, стратегія «Виграв - Програв»
Я – НЕ ОК ТИ- НЕ ОК	Позиція НЕДОВІРИ , тактика ухиляння від взаємодії з іншими, стратегія «Програв - Програв»
Я – НЕ ОК ТИ - ОК	Позиція САМОПРИНИЖЕННЯ з іншими, неадекватна тактика залежності від думки інших, стратегія «Програв - Виграв»

Етикетні формули у спілкуванні

СИТУАЦІЯ	З КЕРІВНИКОМ, З КОЛЕГАМИ	З ГРОМАДЯНАМИ
Привітання	Здоров'я бажаю	Добрий ранок, добрий день, добрий вечір
Звертання	Товаришу (спеціальне звання)!	Шановний добродію! Громадянин.... (громадяно, громадяни)
Прохання	Дозвольте, приміть...	Дозвольте, будьте ласкаві, будь ласка, будьте люб'язні, перепрошую
Згода	Так точно	Добре, згоден
Вдячність	Висловлюю подяку	Дякую
Вибачення	Пробачте	Прошу пробачення, вибачте, пробачте, даруйте на слові
Прощання	До побачення	До побачення! Бувайте здорові! На все добре!

Мовлення

Я – Кажу.

За чим слідкуємо?

- 1) Чи передають слова мої думки повністю?
- 2) Чи розуміє мене слухач?
- 3) Як він ставиться до моїх слів?
- 4) Чи узгоджується його реакція з моїми цілями? Чи таку реакцію я хотів отримати.
 - Так. Продовжуємо.
 - Ні. Змінюємо тактику
 - Ні. Перепитуємо у слухача, відносно чого він починає реагувати (напружуватись, боятись, сердитись, радіти)

Мовлення

Я – Слухаю.

За чим слідкуємо?

- 1) Що каже? (Інформація).
- 2) Як каже? (Невербальний супровід).
- 3) Навіщо каже? (Цілі особи)
- 4) Чи узгоджується його слова з моїми цілями? Чи таку поведінку я хотів отримати.

Структура висловлювання при зверненні до громадян

1. **ПРЕДСТАВЛЕННЯ** (посада, спеціальне звання, прізвище)
2. **ПІДСТАВИ ДЛЯ ЗВЕРНЕННЯ** (наприклад: «Ви порушили правила дорожнього руху»)
3. **СУТНІСТЬ ЗВЕРНЕННЯ** (наприклад, «Пред'явіть, будь ласка, Ваші документи»)
4. **ПРОДОВЖЕННЯ ДІАЛОГУ В РАЗІ НЕОБХІДНОСТІ** (наприклад, «Просимо Вас надати пояснення щодо...»)
5. **ЗАКІНЧЕННЯ ДІАЛОГУ** (наприклад, «Дякуємо за порозуміння. Гарного дня!»)

Види питань. Відкриті

Відкриті питання - Вимагають розгорнутої відповіді співбесідника.

Починаються зі слів: Що? Де? Коли? Хто? Чому? Як? Тощо

Призначення:

- Захоплення ініціативи. Співбесідник розкриває себе.
- Отримання більш повної інформації по темі.
- Спонування вільному обміну інформацією
- Дізнаєтесь точку зору співбесідника, формуєте у нього довірлива ставлення до Вас
- Підштовхуєте співбесідника до роздумів над питанням.



Приклад: “Яким чином сталося пригода?”, “Що Ви думаєте з приводу?”

Види питань. Закриті

Закриті питання - вимагають згоди або короткої відповіді співбесідника.

Приклад: “Якого кольору була автівка? (Відповідь: червоного)”,
“Ви бачили правопорушника? (Відповідь: Так)”

Призначення:

- Отримуєте згоду співбесідника. *Ви згодні підписати протокол?*
- Уточнюєте слова співбесідника. *Ви кажете, що саме Сергій першим почав сварку?*

Види питань. Альтернативні

Альтернативні питання – дозволяють співбесіднику обрати один і запропонованих варіантів.

Приклад: Ви бачили одного чи двох нападників?



Призначення:

- Надаєте співбесіднику право вибору з запропонованих ВАМИ варіантів. *Ви хотіли би сплатити карткою чи через банк? Ви хочете пройти у відділок чи будете зберігати спокій?*
- Перевіряєте окремий факт. *Ви бачили одного чи двох нападників?*

Помилки при використанні питань

		
Відсутність пауз після питань.		Витримувати паузу, протягом якої людина встигне знайти відповідь на Ваше питання
Два питання одночасно. Співбесідник забуває або обирає для відповіді зручне для себе питання	- Скільки Вас було? Хто перший почав бійку? - Нас було вісім чоловік.	-Скільки Вас було? -Нас було вісім чоловік. - Хто перший почав бійку? - Сергій.

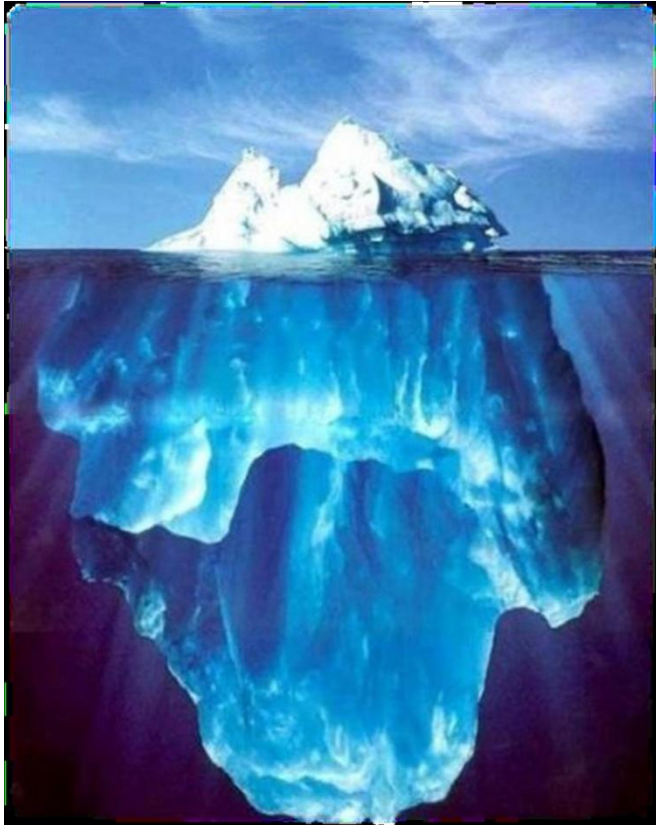
Помилки при використанні питань

		
Підказка правильної відповіді. Особлива обережними з дітьми. Через підвищену навіюваність вони схильні погоджуватись з думкою дорослого.	<i>-Ви бачили саме джип? -Сексуальні домагання перший почав саме Іван?</i>	Надавайте перевагу відкритим питанням, щоб людина могли самостійно знайти відповідь. Зберігайте нейтральний тон, щоб людина не могла зрозуміти якої саме відповіді ви очікуєте
Передчасне розуміння відповіді	<i>-Я зрозумів відповідь, можете не продовжувати.</i>	Проявляйте повагу, слухайте співбесідника. Якщо його необхідно перервати через брак часу, робіть це з максимальною повагою

Помилки при використанні питань

		
Велика кількість питань, заданих послідовно, одне за одним.	<i>Людина починає почувати себе на допиті, що не завжди є доречним.</i>	Слід “розбавити” питання, своєю мовою: заспокойте співбесідника, поясніть навіщо вам потрібна інформація, розкажіть історію з життя, або жарт

Невербальна комунікація

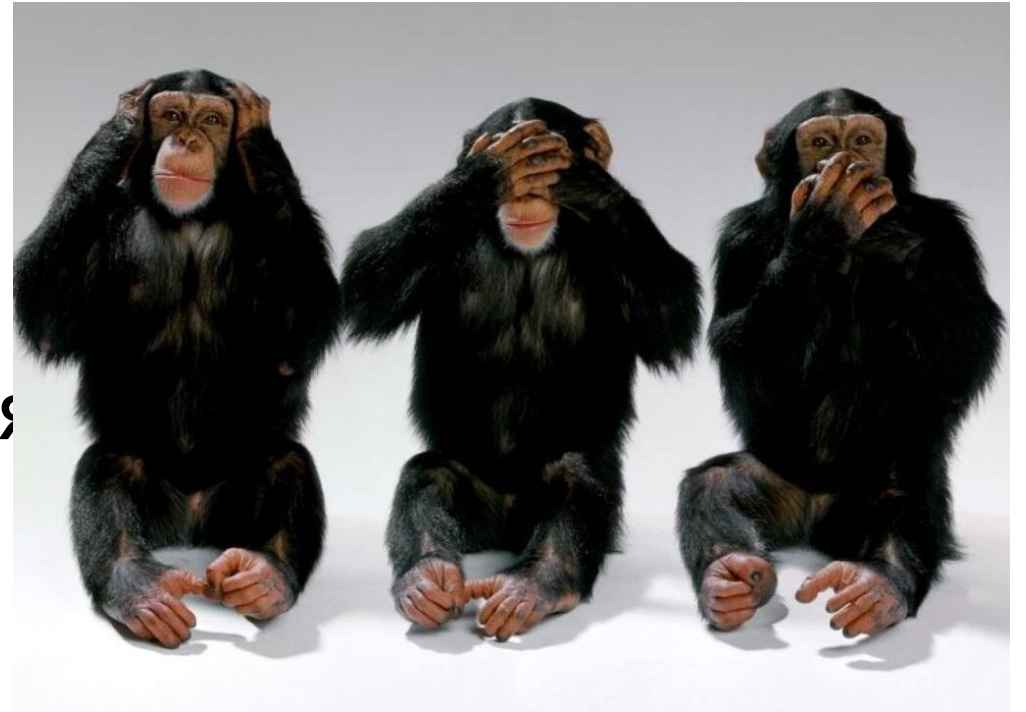


Кількість інформації, що передається під час комунікації

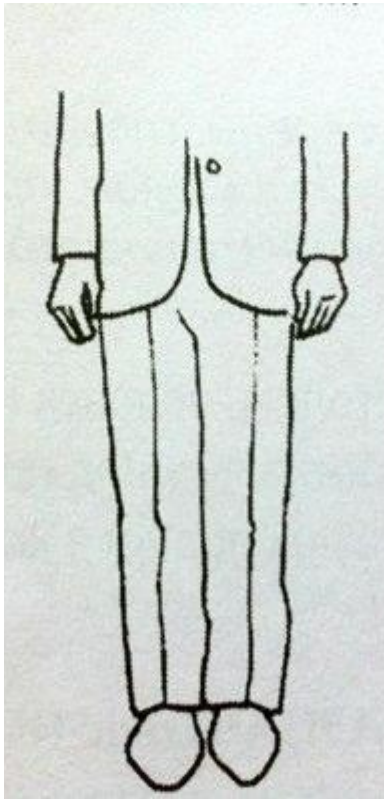
Вербальна	Мова	7%
Невербальна	Інтонації	38%
	Мова тіла	55%

Невербальна комунікація

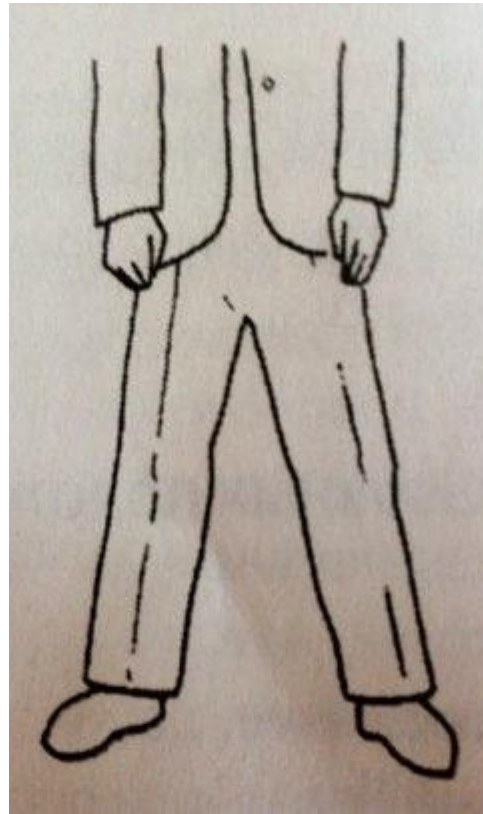
- Пози
- Жестикуляція
- Міміка
- Інтенації, тон та темп мовлення
- Дистанція спілкування
- Невербальні бар*єри



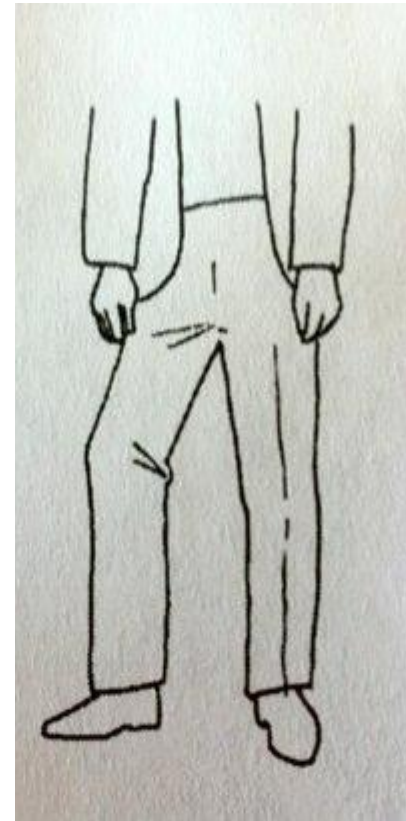
Поза



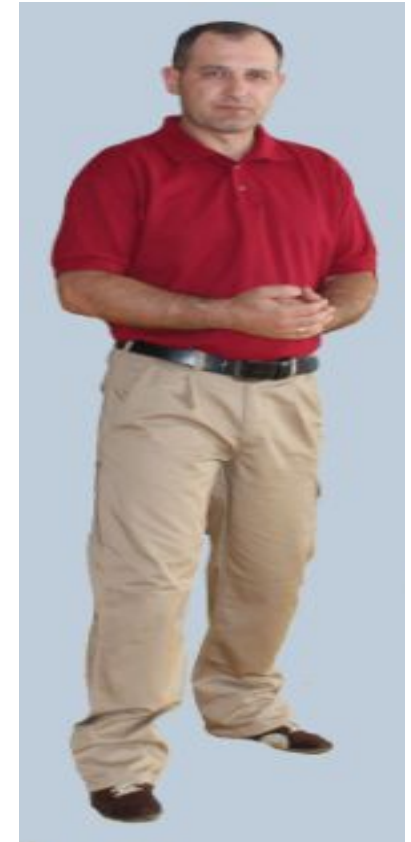
Невпевненість



Впевненість



Зацікавленість



Готовність

Поза



Агресія, тиск



Закритість



Закритість



Зверхність

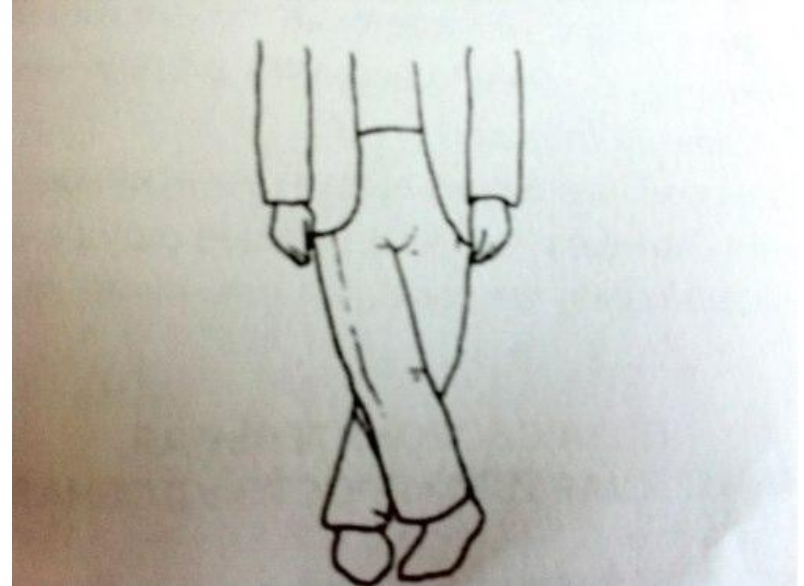
Пози. Закритість



**Страх
закритість**



Закритість



Закритість

Пози. Відкритість



Відкриті руки



**Демонстрація
долоней**



**Відкрита
посмішка**

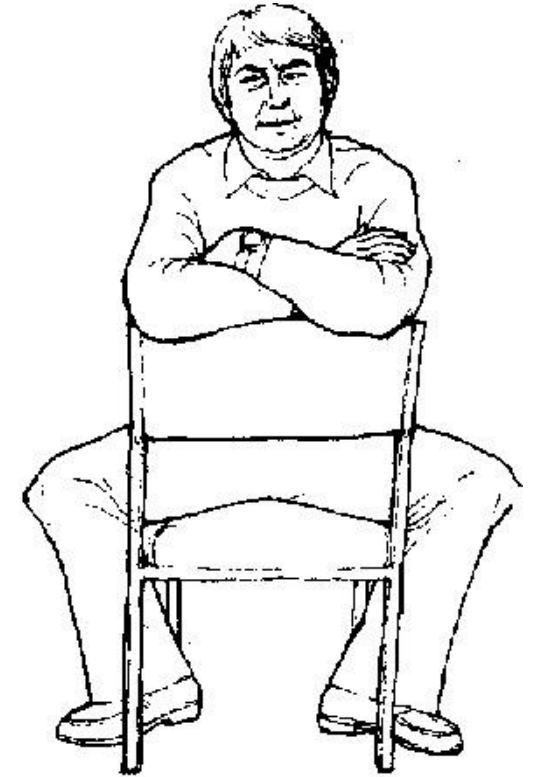
Невербальні бар*єри



Руки перед собою

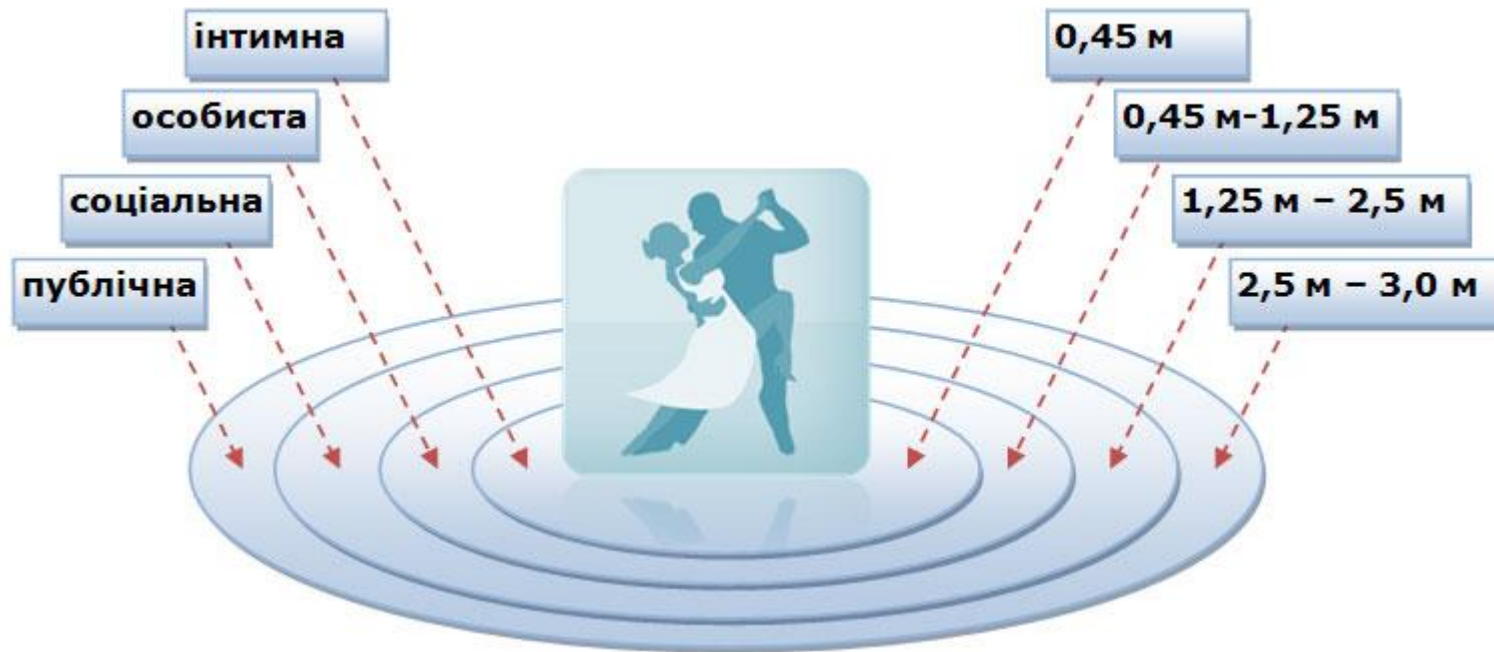


Предмет як бар*єр



Предмет як бар*єр

Зони спілкування



- **Інтимна** зона (15 - 46 см) - спілкування з близькими, батьками, родичами.
- **Особиста** зона (46 - 125 см) - відстань спілкування з друзями і однодумцями.
- **Соціальна** (1,2 - 2,5 м) - відстань на переговорах з приятелями і колегами по роботі.
- **Публічна** (більше 2,5 м) - ділові переговори, візити до вищих чиновників.

Жести, що можуть вказувати на брехню



Невербальна комунікація. Загальні поради

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

Невербальна комунікація. Важливо!

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



Знаки уваги

Будь-яка дія або бездіяльність, що стосується іншого та викликає його емоційну реакцію.

Будь-яка дія або бездіяльність може бути:

- **Позитивним знаком уваги** (посмішка, демонстрація бажання допомогти, позитивний настрій, ввічливе звертання тощо); 
- **Негативним знаком уваги** (грубість, сарказм, іронія, демонстрація власної роздратованості тощо); 
- **Нульовим знаком уваги** (це ігнорування звернення чи запиту). Зазвичай ігнорування найтяжче сприймається людиною



Знаки уваги

Як треба розмовляти

- Короткі фрази, чіткі, зрозумілі фрази.
- Невербальний посил (меседж) співпадає з вербальним
- Офіційні звернення, інтонаційне багатство голосу
- Позитивна лексика, із смисловими наголосами
- Уникаємо помилок мови та «паразитів» мовлення.
- Чіткі інструкції, стосовно дій, яких поліцейський очікує від громадянина.

Позитивна лексика.

Лексика з часткою «НЕ», сприймається як заборона та викликає підсвідому агресію співбесідника



НЕ ХОДІТЬ ПО ГАЗОНАХ

**НЕ ПЕРЕВИЩУЙТЕ
ШВИДКІСТЬ**

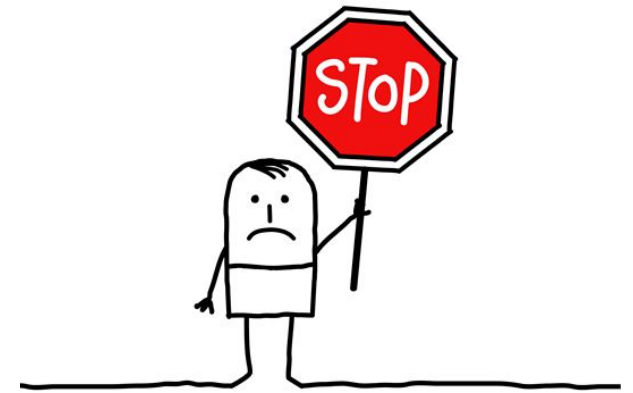


**Пішоходам зручніше
пересуватись тротуарами**

**Дотримуйтесь швидкісного
режиму**

Позитивна лексика.

1. НЕ ПАЛІТЬ
2. НЕ ХОДІТЬ ПО ГАЗОНАХ
3. НЕ КРИЧІТЬ
4. ЦЕ НЕ МОЯ СПРАВА
5. НЕ ЗАВАЖАЙТЕ ВИКОНУВАТИ МОЮ РОБОТУ
6. НЕ ВЗДУМАЙТЕ МЕНІ ПОГРОЖУВАТИ
7. НЕ ВИСЛОВЛЮЙТЕСЬ НЕНОРМАТИВНОЮ ЛЕКСИКОЮ
8. НЕ ВЖИВАЙТЕ АЛКОГОЛЬ В ГРОМАДСЬКИХ МІСЦЯХ



Довірливі відносини

В своїй роботі офіцер поліції повинен реалізовувати концепцію **Партнерства суспільства та правоохоронних органів.**

Для цього він повинен створювати **довірливі відносини з громадянами.**

Поліцейський повинен вступати в контакт та постійно поглиблювати його до рівня, необхідного для виконання службових обов'язків.

Створення довірливих відносин.

Загальні відомості

Демонстрація особистих професійних якостей.

- Проведення дієвих профілактичних бесід,
- Допомога у вирішенні дрібних проблем громадян (сімейні конфлікти, дрібні сварки).
- Зменшення рівня злочинності на ділянці.



Створення довірливих відносин. Загальні відомості

Демонстрація особистих морально-етичних якостей:

- Чесність та порядність
- Готовність допомогти.
- Готовність працювати заради громади
- Відсутність бажання брати участь у корупційних схемах.



Створення довірливих відносин. Загальні відомості

Демонстрація переваги від співпраці із правоохоронними органами:

- Участь у різноманітних громадських заходах (відкриті уроки, виховні години тощо).
- Звітування перед громадою у спосіб, передбачений нормативними актами.
- Демонстрація обопільних переваг від співпраці (Ми можемо зменшити злочинність разом)



Створення довірливих відносин При спілкуванні

Невербальна демонстрація.

- Щира та відкрита позиція при спілкуванні.
- Відкрита жестикуляція, демонстрація відкритих рук.
- Відсутність невербальних бар'єрів між громадянином та поліцейським
- Впевнена поведінка, тон розмови.
- Демонстрація паритету в комунікації
- Повага до комунікативних зон громадянина.
- Посмішка.



Створення довірливих відносин При спілкуванні

Вербальні техніки.

- Уважне вислуховування без переривань.
- Жива зацікавленість у розумінні цілей та способу життя громадянина
- Демонстрація уваги до слів та почуттів громадянина.
- Використання технік емоційної підтримки, коли це доречно.
- Використання технік резюмування, парафразу, та інших технік активного слухання.
- Чіткі та зрозумілі інструкції, прохання та питання при спілкуванні



Створення довірливих відносин При спілкуванні

Використання технік переконання при контактах із громадянином.

- **Емоційне переконання.** Уявіть себе на місці....
- **Емоційне переконання.** А ви б хотіли собі таких наслідків?
- **Раціональне переконання.** Дія – вигода. Що я роблю- Як це допоможе Вам?
- **Раціональне переконання.** Дія-наслідки. Якщо Ви зробите _____, ви отримаєте наступні наслідки.
- **Залучення до співпраці.** Мені (поліції, державі) потрібна Ваша допомога....
- **Залучення до співпраці.** Дайте мені пораду, що б Ви робили на моєму місці?

ОПИТУВАННЯ

Опитування – бесіда між офіцером поліції та суб'єктом опитування (СО), спрямована на виявлення інформації.

- Опитування зазвичай не має характеру звинувачення.
- Протягом опитування ДІ повинен провести бесіду з усіма можливими свідками та підозрюваними.
- Протягом опитування ДІ повинен підтримувати тісний контакт з суб'єктом.
- 75% часу повинен говорити суб'єкт, а не ДІ.

Значення опитування

- Направляє розслідування, збирає матеріал, який здатен привести до покарання винної особи або швидкого звільнення невинної.
- Підтримує процес розслідування, зберігаючи час, гроші та ресурси.
- Збільшує громадську впевненість у поліцейській роботі, особливо при спілкуванні із свідками та жертвами злочинів, які прямо стикаються з поліцією.



Складові процесу опитування.

- Тип (особисте, опосередковане).
- Форма опитування (вільне, профілактичне, пов'язане зі злочином)
- Місце опитування (суб'єктивно безпечне, умовно безпечне, небезпечне).
- Час опитування (робочий, позаробочий, неробочий).
- Характеристики суб'єкта опитування (вік, стать, релігія та ін.)
- Статус суб'єкта (підозрюваний, свідок, жертва, інформатор, не визначено).
- Кількість опитуваних (один, декілька)



Етапи опитування.

1. Підготовка
2. Представлення
3. Встановлення контакту
4. Вільна розповідь
5. Відтворення ситуації
6. Закінчення опитування
7. Узагальнення



Етапи опитування.

Підготовка

Під час підготовки потрібно відповісти на наступні питання:

- 1) Що відомо по темі опитування (Злочин? Ситуація? Профілактика?)
- 2) Кого саме потрібно опитати? В якій послідовності?
- 3) Мета опитування? На які питання обов'язково необхідно отримати відповіді?
- 4) Характеристика та психологічний портрет опитуваного? Чи можемо ми передбачити його реакцію? Чи потрібно буде пристосовуватись до нього, долати супротив? Що ще потрібно знати про опитуваного?
- 5) Чи потрібно запрошувати інших осіб на опитування (психолога/педагога/перекладача тощо)?

Етапи опитування. Представлення

При зустрічі із людиною необхідно представитись:

- 1) Привіти опитуваного, упевнитись, що перед нами потрібна людина.
- 2) Назвати своє ім'я, прізвище, звання.



Етапи опитування. Встановлення контакту

В залежності від типу опитування, необхідно встановити контакт із опитуваним:

- 1) Вибачитись через те, що відриваєте опитуваного від повсякденної роботи.** Я прошу вибачення через те, що відриваю Вас.
- 2) Уточнити чи має опитуваний час для розмови. Вказати очікуваний час.** Чи маєте Ви 30 хвилин?
- 3) В декількох словах повідомити причину, з якої Ви плануєте провести бесіду з людиною.** Я отримав скаргу на те, що ви регулярно проводите вечірки, в тому числі після 12 години.

Етапи опитування. Встановлення контакту



- 4) **Створення довірливих відносин із опитуваним:**
- **Використання компліментів.** (У Вас дуже гарна квартира, собака, аудіосистема)
 - **Я такий самий як і Ви.** 10 років назад до мене так само приходив дільничний з тієї самої причини, що й до Вас.
 - **Я вас розумію, але змушений.** Я іноді почуваюсь так само, хочеться-буває вдатись до такого самого самосуду, але на щастя ми живемо у правовому суспільстві....
 - **Розмова на сторонню тему.** Для Вас не буде важко поставити чайник? Весь день на ногах, навіть чаю попити не зміг. Ви мене врятуєте.

Етапи опитування. Вільна розповідь



Офіцеру поліції необхідно визначити доцільність проведення опитування:

- 1) Офіцер повинен коротко повідомити з якого питання він прийшов до опитуваного.
- 2) Прохання коротко, в межах 2-5 хвилин, повідомити основну інформацію по суті справи.
- 3) Уважно вислухати опитуваного, визначити його Ставлення до поліцейського/справи (агресія, співпраця тощо) та рівень обізнаності у темі (приховування, забування тощо).

Етапи опитування. Вільна розповідь

Офіцеру необхідно визначити доцільність проведення опитування:

4) Діяти по ситуації:

- **У випадку негативного ставлення.** Сформувати довіру та покращити ставлення.
- **У випадку низької обізнаності у темі розмови.** Задати декілька уточнюючих питань, переконатись, що опитуваний справді нічого не знає по суті справи.
- **У випадку достатньої обізнаності у суті справи,** переходити до Відтворення ситуації.

Етапи опитування. Відтворення ситуації

Поліцейський керує діалогом, задає питання з тим, щоб сформуванати для себе чітку картину ситуації. Для цього він повинен:

- 1) Задавати питання, переважно відкриті та уточнюючі.
- 2) Уважно слухати відповіді.
- 3) Занотовувати, записувати в протокол, замальовувати інформацію або окремі факти.
- 4) Слідкувати за поведінкою опитуваного, його ставленням до бесіди та окремих тем в її рамках.
- 5) У випадку погіршення ставлення до теми або поліцейського, виконати дії по відновленню/формуванню довіри опитуваного.

Етапи опитування. Відтворення ситуації



Важливо!!!

- 1) Поліцейський повинен мати занотованим, зашифрованим у вигляді аббревіатур (або краще у пам'яті) перелік ключових питань, на які він повинен отримати відповіді протягом опитування.
- 2) Протягом опитування він повинен постійно звіряти вже отриману інформацію із сформованим переліком питань.
- 3) При необхідності перелік може доповнюватись.
- 4) Перед закінченням опитування, офіцер повинен взяти паузу, та уважно перевірити, чи всі питання були висвітленні протягом опитування.

Етапи опитування. Закінчення опитування



Офіцер поліції повинен закінчити розмову з опитуваним:

- 1) Підсумувати отриману інформацію, в тому числі за допомогою технік резюмування.
- 2) Запропонувати повідомити будь-яку інформацію, якщо опитуваний згадає її після опитування.
- 3) Залишити свої контакти.
- 4) Повідомити про подальші дії, які очікуються від опитуваного.
- 5) Подякувати за час, який опитуваний витратив на офіцера.
- 6) Попрощатись.

Етапи опитування. Узагальнення

Поліцейський повинен забрати до купи всю отриману інформацію:

- 1) Зафіксувати усі незафіксовані думки, тези, факти, що стосуються теми опитування та реакції опитуваного.
- 2) Проаналізувати чи була досягнута мета розмови, чи всі ключові питання були висвітлені протягом розмови.
- 3) Оформлення документів (звітів, протоколів)
- 4) Систематизувати всю інформацію по справі
- 5) Спланувати подальші дії.

