

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКИЙ ЮРИДИЧНИЙ ІНСТИТУТ**

**КОМУНІКАТИВНІ
ТА ПСИХОЛОГІЧНІ
АСПЕКТИ ПІДГОТОВКИ
ФАХІВЦІВ
ДЛЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ
ПОЛІЦІЇ**

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

*За загальною редакцією
професора В. М. Бесчастного*

Київ
ВД «Дакор»
2017

УДК 159.98:351.74
ББК 88.501я7
К63

Рекомендовано до друку
Вченою радою ДЮО МВС України
протокол № 6 від 21 травня 2017 року

Автори:

Бесчастний Віктор Миколайович – ректор Донецького юридичного інституту МВС України, доктор наук з державного управління, професор;
Мухіна Галина Вікторівна – доцент кафедри соціально-гуманітарних дисциплін ДЮО МВС України, кандидат педагогічних наук;
Новікова Ольга Олександрівна – доцент кафедри соціально-гуманітарних дисциплін ДЮО МВС України, кандидат філологічних наук.

Рецензенти:

Вінтонів Михайло Олексійович – доктор філологічних наук, професор, професор кафедри української мови Київського університету імені Бориса Грінченка;
Кучерявий Андрій Олександрович – головний науковий співробітник дослідного управління проблем розвитку військової освіти та науки центру воєнно-стратегічних досліджень Національного університету оборони України імені Івана Черняхівського, доктор педагогічних наук, доцент;
Ірхін Юрій Борисович – завідувач відділу психологічного дослідження Київського науково-дослідного інституту судових експертиз, кандидат психологічних наук, доцент;
Литвінова Галина Олексіївна – начальник відділення психологічного забезпечення управління кадрового забезпечення Департаменту патрульної поліції України, кандидат психологічних наук;
Когут Олександра Олександрівна – науковий співробітник науково-дослідної лабораторії з питань правоохоронної діяльності Донецького юридичного інституту, кандидат психологічних наук.

К63 **Комунікативні та психологічні аспекти підготовки фахівців для Національної поліції** : [навчальний посібник] / [В.М. Бесчастний, Г.В. Мухіна, О.О. Новікова]; за ред. В. М. Бесчастного. – Київ : ВД «Дакор», 2017. – 204 с.

ISBN 978-617-7020-__-__

Навчальний посібник укладено з урахуванням програми навчальної дисципліни «Комунікативні та психологічні аспекти підготовки фахівців для Національної поліції» і призначено для курсантів та слухачів усіх форм навчання, а також науково-педагогічного складу. Посібник складається з трьох частин: теоретичної, у якій подано інформацію щодо основних тем загальної частини навчальної дисципліни «Комунікативні та психологічні аспекти підготовки фахівців для Національної поліції», практичної, яка містить тестові та практичні завдання, а також глосарію.

УДК 340(075.8)
ББК 67.9(4Ук)я7

© Колектив авторів, 2017
© ДЮО МВС, 2017
© ТОВ «ВД «Дакор», 2017

ISBN 978-617-7020-__-__

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА 5

ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТИНА

РОЗДІЛ 1. ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ 7

Тема 1. Спілкування як інструмент професійної діяльності 7

Тема 2. Особливості ділового спілкування в умовах діяльності
працівника органів внутрішніх справ 32

Тема 3. Особливості успішної комунікації 42

Тема 4. Особливості спілкування з окремими категоріями
громадян 57

РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ 71

Тема. 1. Поняття та структура, функції та механізми
конфлікту 71

Тема 2. Причини виникнення конфлікту. Типологія конфліктів.
Динаміка конфліктів 76

Тема 3. Запобігання конфліктам та їх розв'язання 82

Тема 4. Юридичний конфлікт. Управління конфліктами 96

РОЗДІЛ 3. СТРЕСОСТІЙКІСТЬ 116

Тема 1. Стрес, види стресу та основні джерела
стресових ситуацій 116

Тема 2. Співпраця людини зі стресом. Управління стресом .. 122

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА. ТЕСТОВИЙ БЛОК

РОЗДІЛ 1. ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ 129

Тестові завдання для самоперевірки до теми 1 129

Тестові завдання для самоперевірки до теми 2 136

Тестові завдання для самоперевірки до теми 3 139

РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ	145
<i>Тестові завдання для самоперевірки до теми 1</i>	145
<i>Тестові завдання для самоперевірки до теми 2</i>	147
<i>Тестові завдання для самоперевірки до теми 3</i>	149
<i>Тестові завдання для самоперевірки до теми 4</i>	151
РОЗДІЛ 3. СТРЕСОСТІЙКІСТЬ	154
<i>Тестові завдання для самоперевірки до теми 1</i>	154
<i>Тестові завдання для самоперевірки до теми 2</i>	156
ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА. ТВОРЧИЙ БЛОК	
<i>Розділ 1. Ефективна комунікація</i>	159
<i>Розділ 2. Психологія конфлікту</i>	172
<i>Розділ 3. Стресостійкість</i>	183
ГЛОСАРІЙ	190
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	198

ПЕРЕДМОВА

Пріоритетним напрямом кадрової політики Міністерства внутрішніх справ України є формування та закріплення професійного кадрового ядра працівників ОВС. У цьому контексті пильна увага приділяється діяльності освітніх організацій МВС України, спрямованих на підвищення професіоналізму курсантів, студентів, слухачів та діючих працівників Національної поліції. Теоретико-політичне осмислення розвитку відомчої системи підготовки кадрів в рамках реформи вітчизняної освіти викликає на сьогодні значний інтерес. Саме тому вивчення цих питань дозволить визначити якісні характеристики кадрового потенціалу органів внутрішніх справ, оцінити його відповідність «соціальному замовленню», а також визначити тенденції подальшого вдосконалення професійної підготовки та кадрової політики.

Основними завданнями підвищення кваліфікації працівника Національної поліції України є формування професійної самосвідомості, почуття відповідальності за свої дії; розуміння необхідності постійного вдосконалення професійної майстерності з урахуванням специфіки діяльності в конкретних підрозділах поліції; формування високої психологічної стійкості працівників поліції; розвиток спостережливості, пильності, пам'яті, мислення та інших професійно-психологічних якостей і навичок.

Останнім часом особлива увага приділяється приведенню освітнього процесу у вищих навчальних закладах зі специфічними умовами навчання системи МВС України до вимог новітнього законодавства, що регулює діяльність Національної поліції та до організаційно-штатних змін, обумовлених питаннями реформування системи правоохоронних органів.

Ураховуючи те, що у своїй професійній діяльності поліцейські стикаються з низкою питань, вирішення яких потребує високопрофесійної комунікативної та психологічної підготовки (зокрема, формування власної комунікативної компетентності та

готовності дотримуватися етики в діловій комунікації, надання термінової психологічної допомоги та саморегуляції психоемоційних станів, сприяння формуванню вмінь та навичок управління стресовими станами при виконанні службових обов'язків оперуповноваженими карного розшуку тощо), було вирішено підготувати навчальний посібник «Комунікативні та психологічні аспекти підготовки фахівців для Національної поліції» для використання його в освітньому процесі.

Рукопис складається зі вступу, теоретичного та практичного блоку, глосарію та списку рекомендованої літератури. Теоретична частина містить три розділи професійної програми («Ефективна комунікація», «Психологія конфлікту», «Стресостійкість»), практична частина – тестовий та творчий блоки до кожного розділу.

У навчальному посібнику в систематизованому вигляді наводиться теоретична інформація до кожної теми, тестові та практичні завдання, що охоплюють вивчення тем професійної програми первинної професійної підготовки поліцейських, яких вперше прийнято на службу в поліцію та програми підвищення кваліфікації поліцейських.

Навчальний посібник «Комунікативні та психологічні аспекти підготовки фахівців для Національної поліції» сприятиме активізації та поглибленню комунікативних та психологічних знань, а також розвитку навички надання термінової психологічної допомоги та саморегуляції психоемоційних станів, розвитку здібності ведення діалогу в комунікативній діяльності оперуповноважених карного розшуку, що сприятиме більш ефективному виконанню службових обов'язків.

Зміст і структура навчального посібника узгоджуються з навчальними планами для слухачів курсів підвищення кваліфікації працівників Національної поліції України.

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

РОЗДІЛ 1. ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

Тема 1. Спілкування як інструмент професійної діяльності

Розумних і приємних співрозмовників мало передусім тому, що більшість людей думає над тим, що вони хочуть висловити, а не як слід відповісти

Ольга Корніяка

*Дайте визначення поняття «спілкування».
Назвіть основні функції спілкування.*

Успіх будь-якої людини в житті, її взаємини з навколишнім середовищем, з іншими членами суспільства зазвичай залежить від уміння спілкуватися.

Потреба людей у спілкуванні – одна із базових, вона визначає їх сумісну діяльність і викликається об'єктивною необхідністю співіснування. Успіх тієї чи іншої справи більш ніж на 80% залежить від уміння спілкуватися.

СПІЛКУВАННЯ – процес встановлення і підтримки цілеспрямованого, прямого або опосередкованого тими чи іншими

засобами контакту між людьми, так чи інакше пов'язаними один із одним у психологічному відношенні. Спілкування зазвичай спрямоване на досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізацію професійної цілі. Воно є необхідною умовою будь-якої діяльності. Через спілкування відбувається навчання й виховання людини, засвоєння нею різних форм соціального досвіду, норм і правил поведінки, традицій звичаїв тощо.

На відміну від діяльності, спілкування не передбачає зовнішньої щодо себе мети і отримує смисл власної процесуальності. Однак, на відміну від комунікації, спілкування передбачає не лише інформаційну, але й особистісну узгодженість між людьми, що забезпечує рух інформаційних потоків у системі спілкування та набуток особистісно значущої інформації.

Спілкування відбувається за визначеними правилами і вимагає серйозної, ґрунтовної підготовки.

У сучасному мовознавстві розрізняють різні функції спілкування. Так, зокрема, відомий фахівець з теорії та практики спілкування *Ф.С. Бацевич* виокремлює такі функції спілкування:

- ✓ контактну (створення атмосфери обопільної готовності передавати і сприймати інформацію та підтримувати зв'язок до завершення акту спілкування);
- ✓ інформаційну (обмін інформацією, запитаннями і відповідями);
- ✓ спонукальну (заохочення адресата до певних дій);
- ✓ координаційну (узгодження дій комунікантів і кантів в);
- ✓ пізнавальну (адекватне сприйняття і розуміння змісту повідомлень);
- ✓ емотивну (обмін емоціями);
- ✓ налагодження стосунків (розуміння свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних стосунків);
- ✓ регулятивну (залежно від мети, яку ставить перед собою адресант, він і організовує своє спілкування, дотримується певної стратегії й тактики).

Не можна підкреслювати значущість якоїсь конкретно функції, адже вони тісно взаємодіють одна з одною в процесі спілкування.

За якими ознаками характеризується процес спілкування?

Оскільки процес спілкування – поліфункціональний процес, то він породжує значну кількість видів. Надамо класифікацію спілкування за такими ознаками:

1) **за участю мовних засобів спілкування** поділяється на **ВЕРБАЛЬНЕ** (словесне) – **НЕВЕРБАЛЬНЕ** (міміка, жести, постава тощо) – **КОМБІНОВАНЕ**.

2) **За формою існування мови** розрізняють спілкування **УСНЕ – ПИСЬМОВЕ**.

Усне спілкування, як правило, пов'язане з ознаками контактності і безпосередності, а *письмове* – з ознаками дистантності й опосередкованості.

У письмовому тексті втілюються складніші форми мислення, що відображаються у складніших мовних формах: відокремлені звороти, експресивні синтаксичні фігури і багато інших. Письмовий текст вимагає обдумування. Такий текст є зафіксованим. *Усний текст* разом із ситуацією, жестами, мімікою, інтонацією дозволяє щось не сказати, не припускає переробки тексту, крім уточнень («Слово – не горобець: вилетить – не спіймаєш»).

3) **З погляду змінної – постійної позиції «Я-МОВЦЯ» і «ТИ-СЛУХАЧА»** розрізняють спілкування **ДІАЛОГІЧНЕ – МОНОЛОГІЧНЕ**.

Діалог утворюється зміною ролей «я» і «ти», що організовує текст як суму реплік. Існує своєрідний зв'язок «я» (адресанта) і «ти» (адресата).

4) Залежно від різних ситуацій у ролі суб'єкта спілкування можуть поставати: особистість, соціальна група, суспільство загалом. Виходячи з цього **за кількістю учасників** розрізняють таке спілкування:

- ✓ внутрішнє (комунікант спілкується сам із собою),
- ✓ міжособистісне (спілкуються двоє),
- ✓ групове (3-5 учасників), публічне (20 і більше),
- ✓ масове (спрямоване не на певного індивіда, а на велику масу людей і найчастіше здійснюється за допомоги засобів масової комунікації).

5) **З погляду ситуації спілкування і взаємостосунків тих, хто спілкується**, розрізняють спілкування **ПРИВАТНЕ – ОФІЦІЙНЕ**.

На відміну від приватного, офіційне спілкування обмежене правилами взаємної поведінки і стосунків комунікантів як представників організації, групи, тому такий текст містить чимало клішованих, стереотипних компонентів (тексти ділових переговорів, протоколів, офіційно-ділових паперів тощо).

Структура спілкування

- ✓ *комунікативне спілкування* – обмін інформацією між індивідами та її уточнення;
- ✓ *інтерактивне спілкування* – організація взаємодії суб'єктів, що спілкуються, тобто обмін не лише знаннями, думками, ідеями, а й діями, зокрема при побудові спільної стратегії взаємодії;
- ✓ *перцептивне спілкування* – процес взаємного сприймання і розуміння співрозмовників, пізнання ними одне одного.

Дайте характеристику основним стилям спілкування.

СТИЛІ СПІЛКУВАННЯ – це індивідуальна форма комунікативної поведінки людини, що виявляється за будь-яких умов взаємодії в ділових стосунках, у стилі керівництва, у способах ухвалення рішень та розв'язання конфліктів, в обраних прийомах впливу на людей тощо.

Стилі спілкування мають своєрідне емоційно-вольове забарвлення, яке визначається темпераментом, психофізіологічними та індивідуальними особливостями людини, арсеналом її вербальних та невербальних засобів. В управлінському спілкуванні можна виокремити такі стилі: *авторитарний, демократичний, ліберальний*. Кожен із зазначених стилів має певні особливості.

Ознаки авторитарного стилю: ділові, короткі розпорядження; чітка мова, впевнений авторитарний тон, етичні аспекти не

беруться до уваги; позиція лідера – поза групою; справи у групі плануються заздалегідь, визначаються лише поточні, безпосередні завдання; голос керівника є вирішальним.

Ознаки демократичного стилю: товариський тон, інструкції подаються у формі пропозицій; похвала та догана з поясненнями; розпорядження та заборони з дискусіями; позиція лідера – всередині групи; всі заходи плануються колективно; за реалізацію пропозицій відповідають усі члени колективу; пропозиції обговорюються; етичній стороні спілкування надається належна увага.

Ознаки ліберального стилю: рівень конвенціональний, погоджувальний, відсутність елементів схвалення чи догани; позиція лідера майже не помітна для групи; процеси в колективі відбуваються самі по собі; лідер не дає вказівок; наявна безліч потурань; робота розподіляється, виходячи з окремих інтересів або йде від одного лідера; на етичному аспекті спілкування особлива увага не фіксується.

Що таке стратегії спілкування? Назвіть основні різновиди.

СТРАТЕГІЇ СПІЛКУВАННЯ – це принципи мовленнєвої поведінки індивіда, пов'язані з постановкою конкретного практичного завдання та планом його реалізації. У широкому розумінні комунікативна стратегія сприймається як надзадача мовлення, що продиктована практичними завданнями мовця, як єдність комунікативної та практичної мети. Комунікативна стратегія є засобом реалізації задуму, що передбачає відбір фактів та їх подачу в певному висвітленні з метою впливу на інтелектуальну, вольову та емоційну сфери адресата.

У діловому спілкуванні мовленнєва стратегія визначається особливостями мовленнєвої ситуації, особистісними та індивідуальними особливостями мовця, особливостями мовленнєвих традицій соціальної групи тощо.

До основних різновидів мовленнєвої стратегії зараховують такі:

Стратегія взаємних компромісів використовується для вирішення конфліктних питань. При цьому кожна зі сторін усвідомлює сильні та слабкі позиції своїх партнерів. Така стратегія найбільш успішно реалізовується у формі спільного аналізу ситуації.

Стратегія зближення позицій на ґрунті об'єднання інтересів використовується як при досягненні спільного рішення, так і при обговоренні перебігу виконання останнього. При цьому важливо чітко визначити інтереси, відокремивши їх від позицій. Позиція частіше за все є конкретною та прозорою. Інтереси ж, які стоять за нею, можуть бути неяскраво виражені і, можливо, непослідовні. Успішна стратегія – це завжди орієнтування на зближення позицій на ґрунті об'єднання інтересів. До основних інтересів належать такі: безпека, економічний добробут, почуття належності, визнання, керування власним життям тощо. Узгодити інтереси є можливим за умови добору взаємовигідних варіантів.

Стратегія «жорсткого пресингу» передбачає націленість на перемогу за будь-яку ціну. Це стратегія тривалих переговорів та нечесних ігор, коли кожна зі сторін прагне виграти час, знайти найуразливіше місце і не втрачає надії на помилку свого візаві. Такі стратегії, як правило, призводять до негативного результату. У той час, коли оптимальним завданням будь-якого переговорного процесу є забезпечення інтересів обох сторін.

Чи тотожні поняття «спілкування» та «комунікація»? Доведіть свою думку.

Спілкування іноді **ототожнюють** із **комунікацією**, одначе вони не є синонімами. У сучасній лінгвістиці існує 100 дефініцій комунікації, що зумовлені різноманітністю її способів, специфікою мети передачі та способом адресованості інформації.

Комунікація опосередковує всі види соціальної діяльності; акумулює суспільний досвід і передає його від покоління до покоління, є чинником етнічної ідентифікації, зберігає культуру.

Поняття «комунікація» ширше за поняття «спілкування». Ми розглядатимемо ці терміни як синоніми «з метою наголошення на процесах соціальної взаємодії, що розглядаються в їхньому знаковому втіленні».

Комунікація – це цілеспрямований інформаційний обмін в різноманітних процесах спілкування. Зокрема, комунікація розглядається як:

- ✓ механізм, завдяки якому забезпечується існування та розвиток людських відносин, що зараховує всі розумові символи, засоби їх передачі в просторі та збереження в часі (*Чарльз Кулі*);
- ✓ обмін інформацією між складними динамічними системами та їх частинами, які здатні приймати інформацію, накопичувати її та перетворювати (*Аркадій Урсул*);
- ✓ інформаційний зв'язок суб'єкта з тим чи іншим об'єктом (*Мойсей Каган*);
- ✓ спосіб діяльності, який полегшує взаємне пристосування людей (*Тамотсу Шибутані*);
- ✓ акт відправлення інформації від мозку однієї людини до мозку іншої (*Пол Сміт, Кріс Беррі, Алан Пулфорд*);
- ✓ специфічний обмін інформацією, процес передачі емоційного та інтелектуального змісту (*Андрій Зверінцев, Альвіна Панфілова*).

Узагальнюючи, можна говорити про існування двох підходів до визначення сутності комунікації – механічного та діяльнісного.

Механічний підхід розглядає комунікацію як однонаправлений процес передачі та прийому інформації.

Діяльнісний підхід розглядає комунікацію як процес спілкування, обміну думками, знаннями, почуттями, схемами поведінки, а також як спільну діяльність учасників комунікації, в ході якої виробляється спільний погляд на певні явища.

Комунікація – це дії, свідомо спрямовані на їх смислове сприйняття. Основна **мета комунікаційного процесу** – забезпечення розуміння інформації, що є предметом спілкування, тобто повідомлення. Однак сам факт обміну інформацією не гарантує ефективності спілкування людей, що брали участь в обміні. Щоб

краще зрозуміти процес обміну інформацією й умови його ефективності, необхідно мати уявлення про стадії процесу, у якому беруть участь двоє або більше осіб.

Структура найпростішої комунікації охоплює такий **мінімум**:

1) два учасники-комуніканти, наділені свідомістю та знаннями норм певної семіотичної (знакової) системи (наприклад, мови);

2) ситуацію (або ситуації), яку вони прагнуть усвідомити та розв'язати;

3) тексти, що виражають смисл ситуації за допомогою мови або елементів певної семіотичної системи;

4) мотиви та завдання, які роблять текст сукупною одиницею зацікавленості для всіх суб'єктів комунікації;

5) процес матеріальної передачі текстів.

За типом стосунків між учасниками виділяють **міжособистісну, публічну та масову комунікацію**.

При аналізі та описі комунікації необхідно розрізнити такі її різновиди:

1) комунікацію в широкому розумінні – як одну з основ людської життєдіяльності;

2) інформаційний обмін в технологічно організованих системах;

3) комунікацію думок як інтелектуальний процес (що має витриманий ідеально-змістовий план), пов'язаний з певними ситуаціями соціальної дії;

4) екзистенційну комунікацію як акт знаходження *Я в Іншому*. За такого розуміння *комунікація* – це основа екзистенційних взаємин між людьми (як співвідношення *Я і Ти*) та вирішальний процес для самовизначення людини у світі, в якому вона набуває розуміння свого буття.

Дайте визначення професійного спілкування Назвіть його особливості.

Фахівці з проблем спілкування виокремлюють **професійне (ділове) спілкування** – це спілкування, що відбувається в умовах конкретної діяльності і є її засобом. Воно вбирає в себе особливості цієї діяльності і є її важливою частиною. Професійне спілкування, спираючись на загальні норми, часто має індивідуальний характер і виявляється у способах спілкування, що їх вибирає суб'єкт у певних комунікативних ситуаціях.

Ділове спілкування – це специфічна форма контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації. *Ділове спілкування* – це найпоширеніший вид суспільного спілкування. Воно містить у собі обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як всередині організації, так і за її межами, а також укладання різних видів документів, встановлення ділових контактів між підприємствами, фірмами, організаціями тощо. Сучасні економічні та соціальні умови життя відновили комерційний інтерес до ораторсько-організаційної діяльності. Ці передумови висунули на перший план необхідність вивчення мовних форм ділового спілкування, необхідність підвищення лінгвістичної компетентності осіб, що вступають у соціально-правові відносини. Культура ділової мови є економічною категорією. Висока мовна культура і високорозвинена економіка в провідних країнах є невід'ємними одна від одної.

Ділове спілкування, на відміну від його інших видів, має певні особливості, а саме:

- ✓ наявність певного офіційного статусу об'єкту;
- ✓ спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів з метою підтримання зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій;
- ✓ відповідність певним загальноновизнаним і загальноприйнятими правилам;
- ✓ передбачуваність ділових контактів, що попередньо плануються (визначається їх мета, зміст і можливі наслідки);

- ✓ конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети, як правило, не виходячи за межі певного кола;
- ✓ взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;
- ✓ значущість кожного партнера як особистості;
- ✓ безпосередня діяльність, якою займаються люди, а не проблеми, що бентежать їх внутрішній світ.

Людина, що спрямовує інформацію (комунікатор), і людина, що її приймає (реципієнт), у діловому спілкуванні постійно обмінюються місцями, завдяки чому в осіб, що спілкуються, має бути однакове розуміння не лише значень, а й змісту слів. Ефективне ділове спілкування – це не стільки обмін значеннями, скільки обмін думками. Більше того, це пошук спільного рішення.

Назвіть види ділового спілкування.

Історично склалися два види ділового спілкування: *безпосереднє* і *опосередковане*.

Безпосереднє спілкування – це мовне спілкування у найбільш розвиненому вигляді. Воно підкріплюється мімікою, жестами, інтонацією тощо. По суті, в цьому виді спілкування вся людська сутність стає своєрідним його «знаряддям». Спілкування суттєво впливає на розвиток усіх потреб людини; в ньому завжди наявний комунікативний аспект.

Опосередковане спілкування виникло на основі безпосереднього. До нього зараховують письмо, масові засоби інформування: газети, радіо, телебачення, книги, відео, комп'ютерна мережа, музичні записи тощо.

Уся система безпосереднього і опосередкованого спілкування впливає на розвиток як особистості, так і взаємин між людьми. Останнє особливо важливе, бо в процесі спілкування людина «привласнює» собі ті багатства, які створені і притаманні іншим, і водночас привносить у цей процес те, що вона має з власного досвіду.

Дайте визначення поняття «зони спілкування». Охарактеризуйте зони ділового спілкування.

Зони ділового спілкування – це необхідна відстань у просторі між особами, що спілкуються. Повітряний простір людини («повітряний ковпак») залежить від густоти населення, де виросла людина; визначається культурним середовищем, соціальним статусом особистості.

Дослідженнями встановлено, що радіус повітряного простору навколо людини середнього класу розвинутих цивілізованих країн практично однаковий. Умовно його можна поділити на п'ять основних зон:

- ✓ інтимна зона (15-46 см) – спілкування з близькими, батьками, рідними;
- ✓ особиста зона (46-120 см) – відстань спілкування з друзями та однодумцями;
- ✓ зона соціального спілкування (1,2-2,0 м) – відстань на переговорах з колегами по роботі;
- ✓ формальна зона (2,0-3,6 м) – ділові переговори, візити до вищих чиновників;
- ✓ загальнодоступна або публічна зона (від 3,6 м) спілкування з великою групою людей.

Величина кожної зони залежить не лише від ситуації, а й від національно-культурного поля особистості, від статусу партнера, з яким ведеться спілкування, від власного настрою.

У діловому спілкуванні вироблені такі найбільш прийнятні правила:

- 1) варто дотримуватись міри у дистанціюванні (не варто надмірно віддалятися чи надто наближатися до партнера) – дистанція між партнерами повинна відповідати ситуації;
- 2) перші фрази доречніше говорити на відстані соціальної зони (залежно від близькості відносин з партнером);
- 3) найбільш головними, важливими ідеями, інформацією з партнером обмінюються в особистій зоні;

4) відстань необхідно долати поступово, а не «перестрибувати» через одну чи дві зони. У такому разі легше досягти згоди, вважаючи розв'язати проблему;

5) не порушувати визначеної зони, особливо інтимної, оскільки в ділових стосунках це є неприйнятним.

Дайте визначення поняття «вербальне спілкування».

ВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ – це двосторонній процес, що передбачає як говоріння, так і слухання. Розвиток розмови між комунікантами залежить від рівня взаєморозуміння між ними, від своїх здібностей адекватно сприймати повідомлення.

Розрізняють чотири види мовної діяльності. Два з них беруть участь у створенні тексту (передачі інформації) – це говоріння й написання, а інші два у сприйнятті тексту, закладеної в ньому інформації – це слухання й читання.

Що необхідно знати про невербальне спілкування?

НЕВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ – це система знаків, що використовуються в процесі спілкування і відрізняються від мовної комунікації засобами та формою вираження. *Невербальне спілкування* – це комплексний процес, що задіює людину в цілому (при цьому мають значення тон голосу, рухи тіла тощо).

У процесі взаємодії вербальні й невербальні засоби можуть підсилювати або ж послаблювати дію одне одного. Мова невербального спілкування – це мова почуттів, а не лише жестів. Недаремно кажуть, що *мовчання – золото, а слово – срібло*, тобто мовчання іноді буває красномовнішим, ніж слова.

Невербальні повідомлення можуть бути закодовані за допомогою таких компонентів:

- ✓ виразних рухів тіла – так званої експресивної поведінки особистості (міміки, пози, жестів тощо);
- ✓ звукового оформлення мовлення (висоти, темпу, тембру, ритмічності тощо);
- ✓ мікросередовища, що оточує людину (простір, який індивід може контролювати чи змінювати);
- ✓ використання певних предметів, що мають символічне значення (наприклад, букет, подарунок на свято).

Виділяють **такі функції**, що виконує невербальне спілкування під час взаємодії з вербальним:

доповнення вербальних повідомлень (посилення, дублювання, уточнення тощо);

спростування вербальних повідомлень (невербальна поведінка є більш спонтанною і менше контролюється свідомістю, тому жести чи міміка можуть показати справжній стан людини);

заміщення вербальних повідомлень;

регулювання розмови (використання невербальних знаків для координації взаємодії між людьми).

Безумовно, що звуки голосу, рухи тіла чи навколишні символи сприймаються як певні посилання лише в тому випадку, якщо за кожним з них закріплене відповідне значення, зрозуміле оточуючим (наприклад, погойдування голови вперед означає згоду, чорний одяг – знак жалоби тощо).

Отже, невербальне спілкування є аналогічним до вербального, оскільки жест чи поза, так само як і слова, мають певні значення. Однак, на відміну від слів, багатьом невербальним знакам краще надати альтернативне прочитання.

Охарактеризуйте невербальні засоби спілкування.

НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ. У невербальній комунікації використовуються будь-які символи, крім слів. Найчастіше невербальна передача відбувається одночасно з вербальною і може чи підсилювати чи змінювати

зміст слів. Так, засоби невербальної комунікації об'єднують у такі **групи**:

1. Тілесний контакт, що виражається в різноманітних формах (поштовхи, поплескування, прогладжування тощо).
2. Дистанція між тими, хто спілкується (відстань між учасниками спілкування свідчить про його формальність чи неформальність, про ставлення партнерів один до одного тощо).
3. Зовнішній вигляд (повідомлення про себе, свій соціальний стан, вид діяльності, самооцінку тощо).
4. Поза тіла (вказує на міжособистісні взаємовідносини між партнерами, їх соціальний стан, культурний потенціал).
5. Вираз обличчя (дає можливість інтерпретувати емоції, що приховуються чи демонструються).
6. Жести (дають можливість для уточнення, підкреслення чи заперечення певної інформації).
7. Погляд (дозволяє зчитувати з обличчя співрозмовника найрізноманітніші сигнали: від зацікавлення до демонстрації абсолютної зневаги).
8. Паравербальні та екстравербальні сигнали (вплив інтонації, ритму, тембру голосу на зміст висловлювання).

Що таке міжособистісний простір? и слід його враховувати під час ділового спілкування?

МІЖОСОБИСТІСНИЙ ПРОСТІР – це дистанція, що неусвідомлено встановлюється в процесі безпосереднього спілкування між людьми. Чим тісніше стосунки між людьми, тим менша просторова дистанція між ними в процесі спілкування. Ця дистанція залежить від національних еталонів поведінки, соціального статусу, віку, психологічних особливостей. Надто близька, як і віддалена дистанція, негативно впливає на ефективність спілкування. «Найближче» спілкуються близькі, знайомі, родичі. Збільшення міжособистісного простору може викликати неприємні почуття. Зацікавлені один в одному співрозмовники

зменшують дистанцію спілкування, психічно тривожні намагаються збільшити відстань. Жінки схильні перебувати дещо ближче до співрозмовника, ніж чоловіки.

Середньоевропейські межі дистанції між співрозмовниками-друзями становлять 0,5-1,2 м (міжособистісний простір), для неформальних соціальних та ділових стосунків – 1,2-3,7 м (соціальний простір); простір, більший ніж 3,7 м, дає можливість утриматися від спілкування або перевести його в площину формальних стосунків.

Яку роль відіграю жести та міміка під час ділового спілкування?

Жести та міміка належать до засобів невербального спілкування. Розглянемо їх більш докладно.

ЖЕСТИ – це рух (дія) для вираження певної емоції чи якоїсь інформації замість мовленнєвого акту або під час мови. Жести детерміновані побудовою людського тіла, однак розвиваються і конкретизуються вони в міжособистісних і соціальних стосунках. З одного боку, вираження подиву, розпачу, гніву, задоволення чи презирства приблизно однакові у всіх країнах світу і в усіх культурах. З іншого боку, розуміння їхнього змісту залежить від знайомства з комунікативною системою даної конкретної культури. Жести необхідні в тих випадках, коли неможлива вербалізація (наприклад, через мовний бар'єр чи проблеми зі слухом).

Значення жестів полягає в тому, що вони дають додаткову інформацію до вербальних засобів спілкування, а саме:

- 1) психічний стан партнера;
- 2) ставлення партнера до учасників контакту чи до обговорюваного питання;
- 3) бажання, що виражаються без слів, або такі, що зупиняються свідомістю (наприклад, хотів підвестися, але тільки здригнувся);
- 4) команди, що не увійшли до тексту – рефлексорний багаж розрахунків виражений у загальній символічній формі;

5) жести, що виражають ставлення до емоційно важливої інформації.

Слідкуючи за жестами учасників контакту, необхідно пам'ятати, що жести – це «знак можливої дії».

МІМІКА – виразні рухи м'язів обличчя, одна з форм виявлення почуттів людини. У всіх людей при вираженні одних і тих же емоцій задіяні однакові групи м'язів, отже мимічні реакції є вродженими.

Міміка посідає значне місце в процесі комунікації як додатковий засіб вираження та сприймання емоційного стану людей, оскільки вона невіддільна від усього складу думок, дій, почуттів людини і є органічним виявом її внутрішнього життя. Мимічні рухи здійснюються, зазвичай, неусвідомлено, за безумовно-рефлекторним механізмом (міміка, що спостерігається в повсякденному житті). Проте вони можуть виникати й довільно (міміка як один з елементів авторської майстерності, як мистецтво передачі душевного і фізичного стану персонажа за допомогою виразу обличчя й очей).

Учені виділяють три чинники, що впливають на формування мимічного вираження емоцій:

- ✓ вроджені видотипові мимічні схеми, що відповідають визначеному емоційному стану;
- ✓ завчені, соціалізовані засоби вияву почуттів, що підлягають довільному контролю;
- ✓ індивідуальні експресивні особливості, що додають видовим і соціальним формам мимічного вираження специфічні риси, властиві лише конкретному індивіду.

Що таке візуальний контакт?

ВІЗУАЛЬНИЙ КОНТАКТ – це контакт, що відбувається за допомогою погляду, його напрямку, частоти контакту очей. Найінформативніший елемент зовнішнього вигляду людини – обличчя. Напрямок погляду показує спрямованість уваги співрозмовника і водночас дає зворотний зв'язок, що вказує на те, як

ставиться співрозмовник до тих чи інших повідомлень. Так, наприклад, фіксація погляду на іншому означає не лише зацікавленість, а й зосередженість. Але пильний тривалий погляд на людину викликає в неї відчуття збентеженості і може сприйматися як ознака ворожості. Взаємний візуальний контакт легше підтримувати, обговорюючи приємні питання. З того, як люди дивляться один на одного, можна з'ясувати, які між ними стосунки. Ми схильні довше дивитися на тих, ким захоплюємося, уникаємо погляду в ситуації суперництва.

Підтримання візуального контакту допомагає партнеру відчувати ставлення до нього співрозмовника. Погляд може регулювати розмову. Коли один з учасників діалогу закінчує говорити, то він дивиться на співрозмовника, очікуючи на продовження бесіди.

Отже, візуальний контакт є надзвичайно важливим елементом невербального спілкування.

Які з голосових елементів належать до невербальних засобів комунікації? Як вони впливають на процес спілкування?

ІНТОНАЦІЯ – різновид невербальної комунікації; сукупність голосових елементів мовлення: мелодики, ритму, темпу, інтенсивності; інтонація фонетично організовує мовлення; засіб різноманітних синтаксичних значень та категорій, а також експресивного та емоційного забарвлення. Те, як ми вимовляємо слова, може істотно змінювати їхній зміст. (Наприклад, запитання «Чи є у вас які-небудь ідеї?» на папері означає очевидний запит щодо пропозицій. Вимовлений різким авторитарним тоном з роздратуванням у погляді це ж запитання може бути витлумачене у такий спосіб: «Якщо ви знаєте, що для вас добре, а що погано, не пропонуйте жодних ідей, що суперечать моїм».) Встановлено, що значна частина мовної інформації при обміні сприймається через мову поз, жестів і звучання голосу. Так, 55% повідомлень сприймається через вираження обличчя, пози і жести, а 38% – через інтонацію і модуляцію голосу. І лише 7% залишається

словам, що сприймаються співрозмовником під час бесіди. Те, як ми говоримо, є важливішим за слова, що ми вимовляємо.

РИТМ – чергування звукових, мовленнєвих елементів, що відбувається з певною послідовністю, частотністю; швидкість протікання будь-чого.

Ритм висловлювання в розмовному мовленні – рівномірне чергування прискорення й уповільнення – створюється й підкреслюється повторенням однотипної інтонації (інтонаційна конструкція) і – одночасно – повторенням того ж самого жесту в одних випадках, і переключенням на новий тип інтонації і відповідно новий тип жесту – в інших. Усе це і створює картину рухливої гри прискорень і уповільнень, напружень і послаблень у розмовному мовленні. Ритм підкреслює також комунікативно-значиме членування мовлення.

ТЕМБР – суб'єктивна характеристика якості звуку, властива певному інструменту або голосу, завдяки якій звуки однієї й тієї ж висоти можна відрізнити один від одного. Тембр залежить від того, які обертони супроводжують основний тон, яка інтенсивність кожного з них і в яких сферах звукових частот утворюються їх сукупності.

Відомо, що сила голосу характеризує мовлення людини, оскільки вона завжди виявляється або може виявитися в мовній комунікації. Так, завдяки тембру розрізняють усі можливі відтінки емоцій: радість, незадоволення, погрозу тощо. Але особливо показова сила голосу у співі, коли в чистому вигляді виступають властивості голосового апарату людини.

Тембр голосу часто називають «забарвленням звуку», «колюром» або просто «колюром голосу». За тембром ми легко розрізняємо голоси знайомих. За «колюром» – вокальні педагоги визначають тип голосу співака (баритон, бас, тенор тощо).

Що вивчає наука кінесика?

КІНЕСИКА – це сукупність рухів тіла (жестів, міміки), що застосовуються у процесі людського спілкування (за винятком рухів мовленнєвого апарату).

Кінесика вивчає також відображення поведінки людини в її невербальних, до як явленнях, до яких належать міміка (рухи м'язів обличчя), пантоміміка (рухи всього тіла), «вокальна міміка» (інтонація, тембр, ритм, вібрація голосу), просторовий малюнок (зона, територія, переміщення), експресія (виразність, сила виявлення почуттів, хвилювання), які можуть бути вирішальними у висловлюваннях, що вимовляються.

Невербальні виявлення в довербальний період еволюції людини існували як самостійний засіб комунікації, а у вербальний період закріпилися як напівсвідомі виразні засоби, що залишили за собою функції попередніх етапів.

Проаналізуйте основні закони спілкування.

ОСНОВНІ ЗАКОНИ СПІЛКУВАННЯ – це закони, що забезпечують адекватну реалізацію всіх складників мовленнєвої ситуації. Вони є базовими компонентами *лінгвопрагматики* (науки, що вивчає процес використання людиною мови для впливу на адресата мовлення, а також факторів поведінки мовця в процесі спілкування). Загальна схема мовленнєвої ситуації зазвичай функціонує в такому вигляді:

- ✓ обстановка спілкування: офіційна або неофіційна;
- ✓ адресат: кількість слухачів, рольові відносини, комунікативні відносини;
- ✓ мета спілкування: розмова, повідомлення, вплив.

Окрім виділених у схемі основних факторів, що впливають на особливості ділового мовлення і мовленнєвої поведінки комунікантів, можна виокремити й такі, як ступінь знайомства, ступінь віддаленості комунікантів один від одного, наявність спостерігачів тощо. Однак ці фактори є другорядними, оскільки вони впливають на якість ділового мовлення не так суттєво, як основні фактори або складники мовленнєвої ситуації.

Офіційна ситуація передбачає особливу юридичну значущість ділового спілкування. Це зумовлено тим, що конкретні люди – фізичні особи – не лише представляють інтереси

юридичних осіб, але й виступають від імені юридичних осіб на ділових перемовинах, у процесі ділових зустрічей.

Офіційне спілкування відбувається у службових приміщеннях – офісі, приймальній, конференц-залі тощо. Воно може бути й внутрішньокорпоративним (наприклад, протокольне ділове спілкування у жанрах зібрання, наради, ради керівників тощо). Така обстановка вимагає дотримання відповідних етикетних норм мовленнєвої поведінки, а саме:

- ✓ обов'язкове двобічне *Ви*-спілкування щодо співрозмовника будь-якої вікової групи і будь-якого соціального стану;
- ✓ суворе дотримання етикетної межі спілкування (слів привітання та прощання);

використання етикетних стандартних норм ввічливості.

Основний тон при суворих офіційних відносинах – спокійний, стриманий, при менш суворих – спокійний, доброзичливий, привітний.

У неофіційних умовах відбуваються презентації, ювілеї, ділові зустрічі поза межами підприємства. При такому офіційному спілкуванні співрозмовники відчувають себе набагато повільніше у виборі мовленнєвих засобів:

- ✓ обирається *Ти*- або *Ви*-спілкування залежно від ступеня знайомства, віку співрозмовника тощо;
- ✓ використовуються слова привітання та прощання;
- ✓ мінімалізується вживання етикетних формул.

Визначальним фактором неофіційного спілкування є ступінь знайомства. Бесіда з незнайомими або малознайомими особами накладає ті ж вимоги етикетного характеру, що й офіційне спілкування. Навіть присутність сторонньої особи (наприклад, відвідувача) вимагає від осіб, що знаходяться з нею в одній кімнаті, зорієнтуватися на правила офіційного спілкування.

Виключення становлять муніципальні працівники усіх рангів, працівники міністерств та відомств. Для них офіційне спілкування є *єдиним типом ділового спілкування*. Корпоративна культура представників влади, силових відомств та міністерств не передбачає неофіційної обстановки ділового спілкування.

Суворість ієрархічних стосунків не передбачає можливості користування *Ти*-спілкування у робочий час.

Фактор адресата в діловому спілкуванні є не менш важливим, ніж умови спілкування. **Адресат** – людина, до якої звернене мовлення. Від того, у які рольові та комунікативні відносини вступає з ним мовець (адресант), буде залежати комунікативна тактика та вибір етикетних засобів.

Цільові настанови визначаються та групуються залежно від того, яким обирається провідний принцип спілкування в тій чи іншій сфері. На сьогодні пріоритетним є принцип консенсусу в партнерських відносинах, чуйності у ринкових відносинах та рівності у корпоративних відносинах.

Загальний принцип чемності не виключає багатства конкретних ситуацій, коли виникає необхідність диференціації мовленнєвих засобів. При виборі звернення, наприклад, найважливішим є критерій соціального статусу адресата.

Визначення соціального статусу адресата може бути вербальним та невербальним (за допомогою інтонації).

Індексами соціального статусу є службовий стан, суспільне становище, матеріальний стан, особисті заслуги тощо. Відповідно до української ментальної традиції в діловому спілкуванні статеві розмежування не акцентуються, тобто жінка має при рівному соціальному статусі ті ж переваги, що й чоловік.

За роки радянської влади склалася традиція пієтетного ставлення до «керівництва». Високе службове становище забезпечувало навіть раболіпство з боку підлеглих або людей більш низького стану. Службовий стан і сьогодні є головним при визначенні соціального статусу, однак тональність ставлення до чиновника на сьогодні змінилася. Безумовно, ураховуються й особисті заслуги адресата мовлення.

Соціальний статус та соціальна роль людини можуть не збігатися. У епоху ринкових відносин нерідко в ролі партнерів виступають організації, що знаходяться в ієрархічних відносинах.

Соціальна роль багато в чому визначає характер комунікативного очікування співрозмовника, який не можна не враховувати. Якщо ви керівник, підлеглий під час спілкування очікує від вас коректності, ввічливості, піклування, іноді

покровительства і завжди поваги. Агресія, бажання віднести помилки на рахунок підлеглого є порушенням норми мовленнєвої поведінки.

Спілкування «на рівних» з підлеглим – необхідна умова для створення команди. Комунікативні ролі, на відміну від соціальних, є мінливими. Одна й та ж особа в процесі діалогу (полілогу) постає і як адресант, і як адресат, і як спостерігач.

Адресант – ініціатор діалогу, активний комунікант. Це тактично виражена роль. Адресант задає тон, темп та програму спілкування. Як правило, він його і завершує. Це не означає, між тим, що позиція адресата – це пасивна позиція в діалозі. Ділове спілкування передбачає не лише підвищену увагу до повідомлюваного, але й низку обов'язкових мовленнєво-неворозумових операцій у процесі сприйняття мовлення: 1) контроль обсягу повідомлення; 2) контроль розуміння; 3) резюмування; 4) корегування позицій. Усі ці аспекти реалізуються за допомогою реактивних реплік. За допомогою цих же обов'язкових у діалозі реактивних реплік адресат може перехопити мовленнєву ініціативу, змінивши комунікативну роль на роль адресанта.

Позиція спостерігача – це також позиція активного учасника спілкування. Навіть без участі в діалозі, спостерігач впливає на його перебіг.

Таким чином, пасивних учасників комунікативного процесу в діловому спілкуванні не існує. Слухання ж, як вважають психолінгвісти, є більш інтелектуально інтенсивним процесом, ніж говоріння.

Фактор мети поєднує позиції того, хто говорить, і того, хто слухає, у єдиний комунікативний процес. У діловому спілкуванні завдання можуть бути терміновими та перспективними, реалізованими в планах перспективної співпраці. Підтримка ділових контактів, інформування та вплив на адресата з метою прийняття конкретного рішення – це основні завдання, що переслідуються адресантами.

Через які причини в діловому спілкуванні з'являються бар'єри?

При встановленні й розвитку психологічних контактів між суб'єктами та об'єктами спілкування часто виникають певні психологічні бар'єри. **ПСИХОЛОГІЧНИЙ БАР'ЄР** спілкування – це виникнення негативних емоцій між людьми. На думку провідних психологів найчастіше вони виникають через такі причини:

Складні повідомлення: використання складних технічних термінів може призвести до ускладнення спілкування. Щоб запобігти цьому, потрібно використовувати чіткі та короткі повідомлення, які легко зрозуміти.

Приховування інформації: в більшості організацій більша частина інформації є конфіденційною. Переконайтеся, що інформація, яка необхідна, є легкодоступною.

Неефективні процеси комунікації: підтримка ієрархії в організації є необхідною, але це може зменшити потік комунікації. Тому дуже важливо, зменшувати ієрархічну структуру і підвищувати взаємодію та спілкування.

Відсутність довіри: найбільш важливим фактором відсутності спілкування в організації є конкуренція, яка призводить до відсутності довіри між співробітниками. Тому обмін інформацією має бути відкритим іта чесним.

Мовний бар'єр: мовний бар'єр є ще одним важливим фактором ділового спілкування. Якщо спілкування відбувається без розуміння мови одне одного, тоді воно того не варте.

Яку тактику слід застосовувати під час ділового спілкування?

ТАКТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ передбачає вибір певної моделі поведінки, яка в конкретній ситуації буде найбільш сприятливою в досягненні поставленої мети. Ґрунтується тактика спілкування на певних засадах, найважливішими з яких є:

- ✓ наявність декількох варіантів поведінки в однотипній ситуації і вміння оперативно ними скористатись;
- ✓ недопущення конфронтації чи конфліктів з діловим партнером;
- ✓ уміле використання механізмів людської взаємодії (прихильності, симпатії, антипатії, довіри, поваги тощо);
- ✓ уважне ставлення до нових, хоч і незвичних на перший погляд ідей, думок;
- ✓ засвоєння тих моделей поведінки, що призводять до успіху в ділових стосунках;
- ✓ вміння подати себе, правильно оцінювати реакцію партнерів, відчувати найменші зміни в ситуації.

На які основні фази поділяється ділове спілкування?

ФАЗИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ. Ділове спілкування, як певний процес взаємодії людей, має свою стратегічну лінію, тактику проведення, а також певні фази. До фаз ділового спілкування зараховують початкову, основну і завершальну.

Початкова фаза. Протягом цієї фази встановлюють вихідні контакти, настроєність на спілкування, йде орієнтація в ситуації. У цій фазі постають такі завдання: спонукати ділового партнера до спілкування, зацікавити, створити максимальне поле для обговорення проблем. Тут також оцінюється стан партнера, визначаються стратегія і тактика спілкування, обирається певний тон взаємин, виявляється намір партнера, йде орієнтація в розподілі ролей.

Основна фаза. Упродовж основної фази реалізується певна послідовність дій – встановлюється проміжна та кінцева мета спілкування, виконуються безпосередні вербальні, невербальні та документальні контакти, йде взаємний аналіз вихідних та проміжних пропозицій, пошук узгодження рішень, відбувається розподіл ролей за принципом «домінування/підпорядкування», визначаються перспективи спілкування.

Завершальна фаза. Формуються підсумки ділової взаємодії, відбувається вихід із контакту.

Назвіть основні форми ділового спілкування.

ФОРМИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ. Ділові відносини здійснюються зазвичай у двох формах: контакту та взаємодії.

Контакт – це одиничний акт, в якому відсутня система узгодження дій партнерів стосовно один одного. Основу ж ділових відносин складають не контакти, а їх взаємодія.

Взаємодія (інтеракція) – аспект спілкування, що виявляється в організації людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення певної вигідної обома сторонами мети. Під *соціальною інтеракцією* (від лат. *interaction* – взаємодія) розуміють безпосередню міжособистісну комунікацію, важливою особливістю якої є здатність людини «виконувати роль *Іншого*», уявляти, як її сприймає партнер, і відповідно інтерпретувати ситуацію та конструювати свої дії.

Змістом взаємодії між людьми є певна і специфічна для соціальної структури суспільства сукупність економічних, правових, політичних відносин, які реалізуються у спілкуванні. Розрізняють два типи міжособистісної взаємодії: співпраця (кооперація) і суперництво (конкуренція). У процесі спілкування знаходить своє виявлення своєрідна суперечність: з одного боку, людина пристосовується до життя суспільства, засвоює його досвід, добути людством наукові і культурні досягнення, а з іншого, відсторонюється від суспільства, формується її індивідуальна неповторність самотніть, що пояснюється його основними функціями.

Тема 2. Особливості ділового спілкування в умовах діяльності працівника Національної поліції

*Для того щоб керувати собою,
використовую свою голову. Для
того щоб спілкуватись з інши-
ми, використовуй свої серце*

Аристотель

У чому полягає культура спілкування працівника поліції?

На сьогодні культура спілкування в правоохоронній системі України набуває великого значення. Однією зі **складових професійної діяльності працівників Національної поліції** незалежно від їх спеціалізації є спілкування, яке допомагає глибше розглянути процес міжособистісної взаємодії та міжособистісних взаємовідносин.

Для того, щоб спілкування було більш ефективним, працівник поліції повинен знати закон, володіти певними комунікативними здібностями, уміти налагоджувати стосунки з громадянами, уміти переконувати їх, ураховуючи індивідуально-психологічні особливості, викликати інтерес до спілкування у зв'язку з тими чи іншими обставинами, що мають певне правове значення.

Спілкування працівників поліції здійснюється в рамках різноманітних професійних дій, таких як спілкування з громадянином, який звернувся по допомогу, профілактична бесіда у

ході особистого пошуку, розвідувального опитування тощо. Від професіоналізму у спілкуванні працівника поліції, який щодня зіштовхується в різних ситуаціях з безліччю людей, і від того, наскільки вміло він вступає з ними в контакт, наскільки швидко та ефективно це робить, залежить і кінцевий результат його діяльності.

Професійне спілкування працівників національної поліції – це цілеспрямоване встановлення міжсуб'єктної взаємодії з допомогою знань про спілкування, ураховання умов їх застосування з метою впливу на правосвідомість і поведінку інших осіб.

Проаналізуйте особливості професійного спілкування.

Спілкуючись із колегами, потрібно шанобливо ставитися до кожного, незалежно від його звання чи посади, завжди залишатися доброзичливими та виявляти коректність і толерантність. Це потребує вміння не створювати для співрозмовника незручного становища. Службові відносини не передбачають відвертої зацікавленості приватними справами, оскільки це може призвести до виникнення атмосфери недовіри та погіршення співпраці. Звісно, між колегами можуть виникати певні непорозуміння. Якщо не дотримуватися правил спілкування, вони здатні перерости в серйозні конфлікти. Тому для поліцейського так важливо визначитися зі стратегією спілкування й тактикою власної поведінки залежно від значущості ситуації. Наприклад, необхідно активно обстоювати власну позицію у випадках, коли наслідки взаємодії є надзвичайно важливими чи від них залежить збереження власного авторитету, хоча варіант протиставлення й не долає конфлікт. Більш продуктивною стратегією взаємодії потрібно вважати співпрацю, але цей варіант є прийнятним лише для тих, хто зможе вислухати, обговорити та знайти задовільний для обох сторін варіант вирішення проблеми. Якщо проблему вирішити неможливо чи недоречно

витрачати на неї час і сили, варто її просто проігнорувати (*стратегія уникнення*).

У такому разі, імовірно, ситуація втратить актуальність або буде більше часу для підготовки до її вирішення. Коли спокій та мирні відносини з партнером важливіші, ніж власна правота, краще застосувати *стратегію пристосування*. Це сприятиме налагодженню сприятливої робочої атмосфери й успішної взаємодії. Так, слід висловити намір урегулювати ситуацію та поступитися першим, запросивши опонента до співпраці. Водночас варто підтримувати свою здатність до відповідних дій, якщо опонент почне тиснути та намагатиметься спонукати до визнання його правоти.

Навіть у буденній розмові зі старшими, рівними чи молодшими за званням працівникам поліції потрібно дотримуватися певних правил організації взаємин:

- 1) старший стосовно молодшого може наказувати, вимагати певної поведінки, затверджувати документи або пропозиції;
- 2) рівний із рівним може повідомляти, сповіщати, просити допомоги та направляти документи;
- 3) молодший стосовно старшого доповідає, просить дозволу, виконує накази з подальшою доповіддю та подає документи.

Одним із важливих професійних умінь поліцейського є здатність уникати конфліктів і стимулювати колег до ввічливого спілкування. Потрібно навчитися стежити за виразом обличчя, очей, розуміти душевний стан людини та аналізувати власні дії (чи не переважає критика або егоїзм; варто запропонувати допомогу чи краще не тривожити колегу), бути доброзичливим, щиро радіти й посміхатися колегам. Окрім цього, важливо стежити за власним мовленням, за його темпом, уникати недвозначних чи незрозумілих інтонацій, що викликають емоційний дискомфорт, не вживати жаргонізмів. Потрібно намагатися розмовляти в дружній манері і, припустившись помилки, одразу відверто це визнати. Звісно, можна вказувати колегам на певні помилки, але в прийнятній для професійного спілкування формі.

Які завдання ставлять перед собою правоохоронці під час професійного спілкування?

Діяльність працівників органів внутрішніх справ належить до суб'єктно-суб'єктної діяльності, тобто досягнення їх цілей відбувається в системі «людина-людина». Отримання позитивних результатів у такій діяльності багато в чому залежить від уміння грамотно й професійно спілкуватися з громадянами, керівниками, підлеглими, представниками різних підрозділів ОВС тощо.

У зв'язку з цим професійне спілкування працівників органів внутрішніх справ слід розуміти як **процес спеціально організованої взаємодії людей (керівників і підлеглих, працівників рівних за посадою, правоохоронців і громадян, правоохоронців і правопорушників), зумовлений професійно значущими цілями, які передбачають персональну відповідальність за їх реалізацію.**

Цілі професійного спілкування працівників Національної поліції визначаються характером діяльності. Результативність спілкування вказує на рівень їх комунікативної компетентності та якість виконання службових обов'язків. Професійне спілкування правоохоронців носить виключно офіційний характер, оскільки порядок спілкування із громадянами чітко регламентований законами і підзаконними актами, а в силу цього є часто примусовим як до громадян, так і до самих працівників.

Професійне спілкування умовно можна розділити на *внутрішньо-організаційне професійне спілкування* (спілкування з колегами та керівниками органів правопорядку) та *професійне спілкування* (спілкування з громадянами, правопорушниками, представниками органів влади тощо).

Спілкування працівників органів внутрішніх справ може ускладнюватися різними чинниками діяльності. До числа основних труднощів внутрішньо-організаційного спілкування слід віднести:

- ✓ брак чіткої регламентації взаємодії і невизначеність посадових обов'язків працівників;
- ✓ різні інтереси у посадовців, що співпрацюють;
- ✓ недостатня професійна підготовленість до спільної роботи;
- ✓ функціональна відособленість окремих працівників і підрозділів;
- ✓ перевантаженість дорученнями (у тому числі й невластивими виконуваними за посадою обов'язками).

Специфіка професійного спілкування працівників правопорядку (контакти з підозрюваними, обвинуваченими, свідками, очевидцями, потерпілими, заявниками тощо) виявляється в тому, що воно відбувається в межах докладного нормативно-правового врегулювання і характеризується додатковими труднощами, пов'язаними з подоланням внутрішнього опору з боку деяких осіб, з небажанням співпрацювати, нецирістю тощо. Безумовно, зазначені обставини призводять до ускладнення умов спілкування і значного психологічного напруження працівників.

Професійне спілкування працівників правопорядку властиве групі людей, які здійснюють певний вид професійної діяльності. Воно має загальні характеристики та передбачає успішне й ефективне виконання службових обов'язків.

На що орієнтовано спілкування?

Професійне спілкування може бути соціально або особистісно-орієнтованим.

Особистісно-орієнтоване спілкування – це спілкування, що має на меті справити вплив на конкретну людину.

Соціально-орієнтоване спілкування – це спілкування з великою аудиторією через певні доповіді, повідомлення, лекції або за допомогою засобів масової інформації.

Яким може бути опосередковане спілкування?

СТУПІНЬ ОПОСЕРЕДКОВАНOSTІ СПІЛКУВАННЯ – це кількісна характеристика професійного спілкування, що дає змогу оцінити «дистанцію» осіб, які спілкуються. Контакт людини з людиною «віч-на-віч» є безпосереднім спілкуванням, міжособистісним за своєю спрямованістю. Проте в діяльності працівників поліції існує й яскраво виражене опосередковане спілкування з допомогою різних нормативно-правових документів (наказів, розпоряджень, окремих доручень тощо) і документів, що інформують (оперативних орієнтувань, повідомлень, запитів тощо).

Опосередковане спілкування може здійснюватися через засоби масової інформації, наприклад, у разі звернення до населення з проханням допомогти розшукати небезпечного злочинця. Опосередковане спілкування може бути варіантним або інваріантним. У першому випадку природним є взаємний вплив, а у другому – вплив має односторонній характер (наприклад, наказ начальника або процесуальне рішення працівника поліції).

Якими нормативними документами регламентовано спілкування?

У професійному спілкуванні працівників поліції завжди є елемент певних правил і норм поведінки, виражених у різних правових документах. Нормативні рамки, в яких поліцейський здійснює свою професійну діяльність, сприяють формуванню прагнення суворо дотримуватись правових норм, визначають відповідні стереотипи поведінки і спілкування.

Так, на початку 2017 року Міністерство внутрішніх справ України оновило правила поведінки поліцейського. Зокрема, правоохоронцям заборонили іронізувати та бути зверхніми з громадянами, – такий наказ з'явився на сайті Верховної Ради 19 січня. «За будь-яких обставин і відносно будь-якої людини як

у робочий, так і в неробочий час поліцейський зобов'язаний дотримуватися норм професійної етики. При зверненні до особи поліцейському заборонено бути зверхнім, погрожувати, іронізувати, використовувати ненормативну лексику» – сказано у наказі. Контролювати виконання правил поведінки поліцейських має керівник підрозділу.

У статті 18 Закону України «Про Національну поліцію» (п. 3) наголошено, що при зверненні до особи, або у разі звернення особи до поліцейського, останній зобов'язаний представитися – назвати своє прізвище, посаду, спеціальне звання та пред'явити за вимогою службове посвідчення, надавши можливість ознайомитися з викладеною в ньому інформацією, не випускаючи його з рук.

У такий спосіб в МВС хочуть врегулювати поведінку поліцейських, а також сприяти посиленню авторитету та довіри громадян до поліції.

З одного боку, нормативна регламентація полегшує процес спілкування, структурує його, визначає певні соціальні ролі, права й обов'язки учасників. З іншого боку, ця характеристика виступає не тільки як фактор позитивного розвитку поліцейського, але й як фактор, що ускладнює виконання його професійних обов'язків.

У чому полягають характерні особливості спілкування працівників поліції?

До основних особливостей успішного спілкування працівників поліції зараховують:

ВЛАДНИЙ ХАРАКТЕР ПРОФЕСІЙНИХ ПОВНОВАЖЕНЬ.

Оскільки працівник Національної поліції є представником влади, він наділений широкими повноваженнями. Реалізація владних повноважень зазвичай може набувати конфліктного характеру. Прийняття рішень у ситуаціях конфліктної взаємодії вимагає від правоохоронця здатності аналізувати й прогнозувати наслідки своїх дій; емоційної урівноваженості й водночас рішучості; твердості у своїх діях та поважного ставлення до громадян.

ВИМУШЕНИЙ ХАРАКТЕР СПІЛКУВАННЯ. Працівники поліції, як правило, спілкуються з громадянами не з власного бажання, а виключно через необхідність їх діяльності. У процесі розв'язання певних проблемних ситуацій між поліцейським та громадянами інколи можливі не лише потенційно конфліктні відносини, а й досить жорсткі форми конфліктної взаємодії, навіть до відкритої протидії. Разом із тим вимушеним спілкування буває й для самого працівника через якісь суб'єктивні причини. Йдеться про ситуації, коли співрозмовник неприємний правоохоронцеві з якихось особистісних причин, але оскільки він, наприклад, є цінним джерелом, спілкування з ним є необхідним. Більш того, у таких випадках поліцейський як професіонал не має права ззовні показувати співрозмовнику своє негативне ставлення.

ПСИХОЛОГІЧНА ДИНАМІКА СПІЛКУВАННЯ. Психологічний зміст професійного спілкування від контакту до контакту набуває нових рис. Люди більше пізнають одне одного, між ними можуть виникнути довірчі відносини, взаємна повага або заглибитися антипатія, відштовхування, неприязнь, що призводять до міжособистісних конфліктів. Динаміка спілкування пов'язана з оцінками й переживаннями людей з приводу результативності контактів і змісту взаємин, що виникли. Спілкування впливає на зміни психічного стану та психічних властивостей людей як у позитивному, так і негативному напрямі.

Проаналізуйте основні типи комунікативної поведінки.

На сьогодні науковці виокремлюють три основні типи поведінки людини під час спілкування. Працівники поліції мають відчувати тип поведінки свого співрозмовника та вміти оперувати ним.

Агресивна поведінка – це навмисна поведінка, яка носить деструктивний характер і призводить до фізичного або психологічного збитку і дискомфорту у інших індивідуумів.

Агресія в повсякденному житті зазвичай асоціюється з гнівом, злістю, люттю, тобто вкрай негативними емоціями. Подібна поведінка може стати наслідком негативних установок (бажання нашкодити чи образити) або бути невмотивованим. На думку багатьох експертів, обов'язковою умовою агресивної поведінки повинна бути її спрямованість на іншого індивідуума. Агресія – це дія, спрямована зазвичай на руйнування. Тому такий вид поведінки як агресія працівник поліції має застосовувати у виключних випадках.

Пасивна поведінка – це покірне, бездіяльнісне ставлення до якого-небудь факту, події, до навколишнього середовища.

Якщо пасивна поведінка не носить навмисного характеру, вона зумовлюється такими причинами: відсутність стимулів; слабкий стан здоров'я; потрясіння, викликане якимись емоціями; байдужість до оточення.

Дуже важливо, щоб такий тип поведінки оминав працівників поліції, які сьогодні служать в органах внутрішніх справ.

Асертивна поведінка – це здатність упевнено та гідно відстоювати свої права, не зневажаючи при цьому прав інших людей.

Для того щоб спілкування працівника поліції з громадянами несло в собі позитивні наслідки, поведінка першого має бути впевненою та коректною. Людина, яка служить державі і суспільству, має поводитись гідно, чесно, порядно відносно інших людей, при цьому мати й повагу до себе.

Людина з асертивною поведінкою має такі риси:

- ✓ вільно виражає свої думки, почуття;
- ✓ спілкується з людьми на усіх рівнях: з незнайомими людьми, з друзями, сім'єю;
- ✓ спілкування має завжди відкритий, чесний, прямий, адекватний характер;
- ✓ має активну орієнтацію до життя: домагатися бажаного, намагатися впливати на події.
- ✓ дії характеризуються самоповагою.

Дайте визначення поняття «мовленнєвий вплив».

МОВНИЙ ВПЛИВ – це вплив на людину за допомогою мови з метою спонукати його свідомо прийняти нашу точку зору, свідомо прийняти рішення про будь-дії, передачі інформації; регуляція діяльності однієї людини іншою людиною через мову. У діловому спілкуванні дуже важливо вміти розпізнати психологічну позицію партнера і зайняти таку, яка забезпечить конструктивне вирішення питання.

Маніпуляція – приховане управління поведінкою людини, скоєне заради якої вигоди того, хто управляє. Людину, яка в своїх інтересах управляє поведінкою іншого без його волі, називають маніпулятором.

Тема 3. Особливості успішної комунікації

**Не можна розуміти людину з пів-
слова, слухаючи її у півуха**
Сергій Федін

*Дайте визначення поняття «діалог».
Сформулюйте основні правила ведення
діалогу.*

ДІАЛОГ – двосторонній обмін інформацією (розмова, спілкування) між двома людьми (або у технічній мові – людиною та ЕОМ) у вигляді питань та відповідей.

В основі діалогу лежить діалогічна єдність: вираження думок та їх сприйняття, реакція на них, що знаходить відображення у структурі цього акту мовлення. Діалог складається з взаємопов'язаних реплік співрозмовників.

Діалогічне спілкування являє собою не один якийсь вид мовленнєвої діяльності його учасників, а мовленнєвий акт (обмін інформацією), у якому говоріння і слухання – нерозривно пов'язані види мовленнєвої діяльності.

Основними **ознаками діалогу** є *намір, цілеспрямованість, правила ведення розмови.*

Цілеспрямованість мовленнєвої дії в діалозі – це наявна чи прихована мета мовця (слухача) (повідомлення про щось, запитання, наказ, порада, обіцянка тощо).

Для того, щоб досягти своєї мети кожний із співрозмовників реалізує свій намір, спонукаючи партнера до певних

мовленнєвих дій. Необхідними для діалогу є правила ведення розмови:

- а) повідомлення подається певними частинами;
- б) повідомлення відповідає темі розмови;
- в) мовлення співрозмовників має бути зрозумілим, послідовним.

Існує типовий набір смислових частин розмови:

- 1) установлення контакту із співрозмовником (зоровий – мовленнєвий, зоровий + мовленнєвий);
- 2) початок розмови;
- 3) розвиток теми (реакція співрозмовника + репліки);
- 4) кінцівка (підсумок) розмови.

Істотним для діалогу є той факт, що відповідач знає, про що йдеться (цей аспект є дуже важливим). Саме знання ситуації і є тією ознакою, що визначає граматичний лад усного діалогічного мовлення.

Модифікації діалогу (за Е. Руденським):

Самокритичний діалог – внутрішнє самоспілкування, спрямоване на самоаналіз і самооцінку через взаємодію двох «Я» – вчинки, позиції, якості особистості оцінюються з боку внутрішнього «Я». У самокритичному діалозі можуть бути враховані також оцінки інших людей. Може бути не лише внутрішнім, а й зовнішнім.

Критичний діалог – комунікативно-оціночні дії щодо до негативних явищ чи сторін іншої людини, його діяльності, суспільного життя. Фази критичного діалогу: постановка проблеми, аналіз причин, оцінка дій, що викликали проблеми, конструктивна пропозиція або висловлення позиції щодо розв'язання проблеми, відповідна реакція того, хто підлягає критиці або підтримка позиції того, хто критикує.

У критичному діалозі можливі прояви опору, рішучого опору, емоційного вибуху, які не завжди підпорядковуються морально-етичним нормам спілкування. Результат критичного діалогу може бути неоднозначним. Проте позитивного результату можливо досягти за умов використання аргументації, знаходження вірного тону спілкування.

Сформулюйте умови, необхідні для ведення успішного діалогу.

До основних та необхідних умови, необхідні для ведення успішного діалогу зараховують:

- ✓ бажання і готовність обох партнерів виявити свою позицію щодо актуальної проблеми;
- ✓ готовність до сприйняття і оцінки позиції партнера;
- ✓ готовність до продуктивної взаємодії;
- ✓ наявність спільної основи та певних відмінностей у підходах до розв'язання актуальної проблеми.

Отже, основу діалогу становлять проблема і відмінність у позиціях щодо її розв'язання.

Своєрідність психотехнічних дій у діалозі полягає:

- ✓ у здійсненні водночас дії-впливу одного партнера на іншого і дії-відображення;
- ✓ у змінності позицій того, хто впливає і того, хто відображає вплив;
- ✓ у взаємній інтелектуально-вольовій активності;
- ✓ у взаємообмінному характері дій.

Дайте визначення поняття «дискусія». На які етапи можна розподілити проведення дискусії?

ДИСКУСІЯ – це обговорення будь-якого суперечливого питання, певної проблеми з дотриманням більш-менш визначених правил, процедур. Дискусію вважають ефективним засобом переконання, оскільки її учасники самі доходять того або іншого висновку. Учасники дискусії, зіставляючи суперечливі судження, намагаються порозумітися, знайти спільне рішення, встановити істину. Мета дискусії полягає в прагненні домогтися істини шляхом зіставлення різних думок.

Технологічні умови до висунення тези: чіткість і ясність формулювання, незмінність у ході діалогу, виключення логічних

протиріч. Управління дискусією вимагає розв'язання трьох груп взаємопов'язаних задач: задачі стосовно проблеми дискусії, задачі стосовно групи учасників дискусії, задачі стосовно кожного конкретного учасника дискусії. Організація дискусії передбачає **три етапи**:

1. *Підготовчий*. На першому етапі доцільно сформулювати тему дискусії й основні питання, які будуть винесені на колективне обговорення, підібрати відповідну літературу для підготовки, визначити час і місце проведення дискусії. Дуже важливо, щоб учасники дискусії були добре підготовлені, мали при собі необхідні матеріали, статистичні дані.

2. *Основний*. На цьому етапі йде обговорення питань, винесених на порядок денний. Процесом обговорення керує голова. Від виконання ним своєї ролі багато в чому залежать перебіг і результати дискусії. Щоб не тиснути на присутніх авторитетом, голові дискусії не варто самому багато говорити. Він це може робити лише тоді, коли не вистачає інформації для пошуку нового погляду на вже відому проблему. Не варто перетворювати дискусію на суперечку, не можна перебивати того, хто виступає, робити зауваження щодо особистісних якостей учасників.

3. *Заключний*. На цьому етапі голова дискусії підбиває підсумки, оцінює повноту і глибину розкриття теми, новизну інформації, відзначає найбільш цікаві думки, наголошує на значущих результатах обговорення.

Важливою рисою дискусії, що відрізняє її від інших суперечок, є аргументованість. Обговорюючи дискусійну проблему, кожна сторона, опонуючи думці співрозмовника, обов'язково аргументує свою позицію.

Дискусію досить часто розглядають як метод, що активізує процес навчання, вивчення складного питання, теоретичної проблеми тощо.

У дискусії використовується **конструктивна критика**, що спрямована:

1) на спростування неправомірних аргументів: вказівка на неправомірність аргументів, виявлення сумнівних авторитетів, апеляція до суспільної думки, наведення даних досліджень, використання контраргументів;

2) спростування неправильного зв'язку аргументу і тези дискусії: конкретно-історичний аналіз, авторський коментар висловлювань, вказівка на замовчування, аналіз неправомірної аналогії, аналіз фальсифікації, виявлення підміни поняття та викривленого наслідку.

У критиці використовуються такі зауваження: об'єктивні, іронічні, скептичні, альтернативні; використовуються запитання, заперечення, зауваження.

Конструктивне проведення дискусії спирається на:

- ✓ знаходження у висловлених судженнях опонентів протиріччя;
- ✓ помічати недоліки аргументації;
- ✓ помічати і оцінювати односторонність підходів до проблеми у опонентів;
- ✓ помічати суб'єктивні неаргументовані судження опонентів;
- ✓ помічати випадки ігнорування взаємозв'язків окремих сторін проблеми;
- ✓ виявляти викривлення у цитуванні думок інших людей;
- ✓ доводити неприпустимість узагальнення другорядних деталей проблеми.

За якими принципами проводиться дискусія?

ПРИНЦИПИ ВЕДЕННЯ ДИСКУСІЇ. Наше життя так чи інакше містить різні форми прояву суперечок та дискусій. Особливе значення мають професійні дискусії, які мають призводити до вирішення певних професійних питань. У зв'язку з цим виникає питання щодо правильного ведення дискусій. Це в першу чергу стосується психології ведення дискусії, логічної та мовної культури дискусій. Так, до основних психологічних принципів ведення дискусії зараховують:

1. *Принцип рівної безпеки* передбачає не заподіювати психологічної або іншої шкоди жодному з учасників суперечки. Цей принцип забороняє зневажливі, принизливі звертання до особистості.

2. *Принцип децентричної спрямованості* передбачає вміння аналізувати ситуацію або проблему з погляду іншої особи, розглядати ситуацію, виходячи не з власних інтересів, а з інтересів справи. Децентрична спрямованість розвивається в умовах альтернативи, тобто при розгляді декількох думок. Вдосконалюється таке мислення у частому спілкуванні з людьми, які вмють відстоювати свій погляд при конструктивному підході до рішення проблеми.

3. *Принцип адекватності* того, що сприйнято, до того, що висловлено. Цей принцип передбачає неспричинення шкоди думці свідомим або несвідомим викривленням почутого або висловленого.

Охарактеризуйте структуру ділової бесіди.

БЕСІДА – метод отримання інформації на основі словесної комунікації. Це цілеспрямований вид ділового спілкування, що переслідує досягнення певних цілей, слугує засобом прийняття спільного рішення на основі спільного обговорення проблеми. До **основних етапів ділової бесіди** зараховують:

1. *Підготовчі заходи (етикетне звернення).* На початковому етапі планування визначають тему, яку бажано обговорити, і можливих учасників ділової розмови. Після призначення бесіди складається план її проведення. Спочатку слід визначити завдання, які ви перед собою поставили, а потім розробити стратегію їх досягнення і тактику ведення бесіди. Підготовка і планування бесіди дозволяє завчасно передбачити можливі суперечливі моменти, що знижує ефективність зауважень співрозмовника.

2. *Початок ділової бесіди (експозиція)* – це досить важлива частина бесіди. Правильний початок бесіди передбачає назвати мету, тему та ознайомити з послідовністю питань, які заплановано розглянути. Бесіду варто вести в привітному і доброзичливому тоні, оскільки необхідно встановити контакт зі співрозмовником та привернути його увагу. Чим цікавішим та незвичайним буде початок розмови, тим швидше опанується увага партнерів.

Не можна починати розмов з вибачення, подяки, неповаги до партнера.

3. *Інформування присутніх (зав'язка)* (тобто передача відомостей, з якими необхідно їх ознайомити). Така передача повинна бути точною, ясною, професійно правильною і, по можливості, наочною. Особливу увагу слід приділяти стислості викладу. Необхідно не забувати про часові норми бесіди. Постійно слід пам'ятати про напями бесіди, тобто не забувати її основні завдання і не відхилятися від теми. Під час бесіди потрібно постійно звертатися до співрозмовника із запитаннями, ураховуючи, що особистий вплив у ділових стосунках має дуже велике значення.

4. *Аргументування положень (розвиток діалогу)* – це найважлива фаза ділової бесіди. Тому потрібно користуватися достовірними даними і лише тими, які сприймаються партнерами. Для цього дію аргументів радять перевіряти додатковими запитаннями для контролю за рівнем розуміння та сприйняття їх співрозмовником. На цьому етапі формується попереднє враження, займається конкретна позиція. За допомогою аргументів можна повністю або частково змінити позицію і враження вашого співрозмовника, пом'якшити суперечності, критично розглянути положення і факти, викладені учасниками бесіди. У всіх випадках аргументацію слід вести коректно.

5. *Завершення бесіди (фінал)*. Успішно завершити роботу – це означає досягти завчасно накресленої мети бесіди.

Варіанти розвитку діалогу у бесіді

- 1) розпитування співрозмовника з метою отримання інформації;
- 2) повідомлення певної інформації співрозмовнику;
- 3) уважне слухання.

Техніка розпитування у бесіді

- 1) налаштувати партнера на тему і проблему бесіди;
- 2) стимулювати початок висловлювання партнера;
- 3) стимулювати розгорнуте висловлювання;
- 4) уточнювати і оцінювати отриману інформацію.

Техніка інформування у бесіді

- 1) сформулювати установку сприймання;

- 2) заінтригувати проблемою;
- 3) послідовно викласти сутність інформації.

Техніка слухання у бесіді

- 1) мобілізація уваги, уточнення, перефразування;
- 2) розуміння емоційного стану, з'ясування причин такого стану, ідентифікація з партнером, оцінка ситуації з позиції партнера.

*Дайте визначення поняття «промова».
Сформулюйте правила успішної комунікації промовця та слухача.*

ПРОМОВА – це система словесного оформлення й вираження думок, в якій реалізується граматичний склад цього вираження і яка є основним засобом людського спілкування.

Усі промови поділяють на усні та письмові. Усна промова – це основна форма існування людської промови, що має звукове та фонетичне оформлення. *Письмова промова* – це промова, яка не має фонетичного оформлення, вона зорієнтована на сприйняття органами зору. Обидві промови мають певні стильові ознаки.

Публічна промова як діалогічна форма спілкування реалізується за умови безпосереднього психологічного контакту з слухачами, що передбачає психологічну взаємодію між промовцем і слухачами.

Давньоримська ораторська схема побудови промови містила такі основні складники: **що, для чого, у який спосіб** може бути і є визначальним для промовця.

Будь-яка промова має свою **композицію** – послідовність частин мовлення у тій чи іншій конфігурації, коли одна форма змінюється іншою, комбінується з іншими різноманітними засобами.

Композиція промови

- ✓ вступ: підготовка аудиторії до сприймання інформації (спонукання інтересу), постановка проблеми, доведення плану промови (повідомлення перспектив, задач);

- ✓ головна частина: представлення предмету спілкування, доведення сутності предмету, формування установки на діяльність;
- ✓ заключна частина: закріплення думки, узагальнення, побажання.

Правила для промовця:

1. Повага, доброзичливість, по відношенню до партнера.
2. Ввічливість, неприпустимість категоричності у судженнях.
3. Скромність у самооцінках, ненав'язливість викладення позицій, поглядів і оцінок.
4. Орієнтація на партнера, створення для нього психологічного комфорту.
5. Постійна стимуляція інтересу партнера щодо теми спілкування, врахування його інтересів.
6. Логічність викладення своїх поглядів і позицій.
7. Підтримка уваги партнера, стимулювання його активності.
8. Вибір стилю мовлення, відповідного до ситуації спілкування та особливостей партнера.
9. Вибір дистанції у спілкуванні, системи жестикуляції і міміки, яка не дратує партнера і створює зручне спілкування.

Правила для слухача:

1. Не шкодувати часу для вислуховування партнера.
2. Ставитись до партнера з терпінням і повагою
3. Не перебивати промовця, вислухати його повністю.
4. Представляти можливість партнерові виразити себе, стимулювати його активність.
5. Використовувати вербальні та невербальні засоби емоційно-психологічної підтримки промовця.

Яку роль має запитання в системі публічного мовлення?

ЗАПИТАННЯ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО МОВЛЕННЯ – це компонент, який є невід'ємним атрибутом механізму суперечки, дискусії тощо. Саме в запитаннях висловлюються сумніви, тобто

суперечливість думок, з'ясовуються позиції, аргументи, обґрунтування. Виникнення запитання – це перша ознака мислення людини. Проте не всі запитання можуть містити конструктивну, сприятливу спрямованість. Вони можуть мати й деструктивний (руйнівний) характер, навіть обструкцію (зрив) творчого процесу. Для уникнення такого роду перебігу подій передбачають певні психологічні принципи ведення дискусії.

Будь-яке запитання в системі публічного виступу несе в собі певний мотив, яким керується промовець. Цей мотив може бути продиктований природою або певним інтересом. Так, до природних мотивів зараховують такі: безпека як результат життєвого досвіду; захисна реакція від несподіванки; несвідомий супротив; заздрість, особиста неприязнь; консервативність мислення тощо.

Мотиви, продиктовані певним інтересом, можуть бути такими: загроза особистій позиції; послаблення позицій опонента; бажання отримати додаткову інформацію; виключення помилки у прийнятті рішення; встановлення можливостей співрозмовника; з'ясування компетентності опонента; винайдення можливих труднощів; встановлення ступеня збігання думок; відстоювання класичних підходів; виявлення аргументів; вигравання часу для обмірковування своєї тактики тощо.

Подайте класифікацію дискусійних провокативних запитань.

Сучасними дослідниками психології на сьогодні запропоновано таку класифікацію провокативних запитань:

1. *Запитання-капкан* – це низка уміло підібраних запитань, що може довести співрозмовника до відкритої словесної агресії. Під час гнівної реакції опонент втрачає основну ідею своїх тез, тому втрачає логіку викладу. Гумор, іронія, анекдот, пародія, «зворотний удар» – засоби нейтралізації запитань-капканів.

2. *Контрзапитання* – це запитання, що застосовується для нейтралізації судження.

3. *Блокувальне запитання*. Його функція – закрити можливості дискусії й домогтися відповідей, передбачених концепцією промовця; якщо запитання сформульовані досконало, то вони орієнтують на думку лише в одному напрямку, блокуючи можливі альтернативи.

4. *Змушувальне запитання*. Опонент будує дискусію так, аби знайти у співрозмовника постійного підтвердження своєї правоти, змушує запитаннями давати постійну згоду.

5. *Риторичне запитання* – це запитання, що забезпечує мовчазну згоду учасників бесіди з думкою мовця. У великій аудиторії риторичні запитання об'єднують людей.

6. *Прискорювальне запитання* використовується в тих випадках, коли є прагнення вплинути на думку інших, схилити співрозмовника до згоди. Таке запитання змушує адресата форсувати аргументацію своєї думки. У постановці такого роду запитань криється небезпека тиску на думку співрозмовника.

7. *Уточнювальне запитання* передбачає нав'язливу деталізацію кожного пункту дискусії або обговорення.

Якими засобами словесного протистояння має володіти працівник поліції?

ЗАСОБИ СЛОВЕСНОГО ПРОТИСТОЯННЯ. Такі засоби є необхідними та конструктивними під час напруженого діалогу або конфліктної дискусії. Серед них виділяють ефектне порівняння, авторський коментар, контрзапитання, прийом «зловити на слові», аналіз висновку, гнівна відповідь, контрприклад.

Ефектне порівняння – це логічна операція, що спрацьовує на силі довіри. Якщо на підставі будь-якого факту людина повірила в істинність або неістинність висловленого і після цього стикається з фактом, який суперечить першому, то її довіра зменшується на величину переконливої сили цього нового знання.

Варіантом ефектного порівняння є прийом «вбивчого аргументу». Це судження, яке безапеляційно спростовує й руйнує тезу опонента (**теза аргументації** – це положення, яке необхідно

обґрунтувати). Після цього прийому подальше відстоювання думки стає даремним та безпідставним. «Убивчий аргумент» особливо впливовий, коли співвідноситься з думкою авторитетної особи.

Авторський коментар. Сутність цього засобу полягає у використанні фальсифікацій, хибних аналогій, софізмів та інших засобів і зловживань опонента. Руйнуючи закамфльовану аргументацію, цей прийом дозволяє позбавити тезу підтримувальних підґрунть. Думка стає неправдивою і не може претендувати на істинність.

Контрзапитання – ефективний прийом нейтралізації, уникнення висловлювання по суті. У результаті немає відповіді «так» чи «не так». У інших випадках контрзапитання дозволяє виявити уразливі місця в позиції співрозмовника. Цей прийом не стосується тези або антитези, але перешкоджає подальшій дискусії, розвитку розмови в неприємному напрямку, виключає можливість критики.

Прийом «зловити на слові». У процесі діалогу цей прийом передбачає вишукування логічних казусів у побудові тези, анти тези. Його сутність – вказати співрозмовникові на те, що він не приймає думки, яку сам пропонує.

Аналіз висновку. Прийом репрезентує розбирання роздуму співрозмовника, яке веде до помилки. Руйнується логічна послідовність, виведена за індукцією, дедукцією та аналогією.

Гнівна відповідь – прийом, спрямований на нейтралізацію тези співрозмовника, але при цьому особистість опонента також страждає. Це заперечення у різкій, навіть агресивній формі проти стверджень, завуальованих під доброзичливе судження.

Контрприклад – прийом, який передбачає відхід від прямої відповіді на запитання в тактовній формі з метою не образити співрозмовника, але й не дати чіткої відповіді. Можна умовно схвалити запитання, навіть погодитися з думкою опонента, не повторюючи її, і навести аналогічний приклад, добре знайомий усім учасникам суперечки.

Проаналізуйте метод «мозкової атаки».

«**МОЗКОВА АТАКА**» – це метод розв’язання невідкладних завдань за досить обмежений час. Суть методу полягає в тому, що необхідно висловити найбільшу кількість ідей за невелику кількість часу, обговорити та здійснити їхній відбір. Цей метод використовується для розвитку творчих здібностей або для розв’язання складних проблем. Метод «мозкової атаки» можна використовувати в різних формах діяльності: у роботах з невеликими групами, командами, великими групами, індивідуальній роботі віч-на-віч.

Методика мозкової атаки широко застосовувалася в 50-х роках у таких країнах, як США і Франція, переважно під час обговорення технологічних завдань, а також проблем планування та прогнозування. Цей метод ефективно використовується і сьогодні в системі підвищення кваліфікації керівних кадрів.

Висувають такі умови ефективної мозкової атаки: максимальна зацікавленість усіх учасників у досягненні результату; абсолютний авторитет керівника в організації роботи; чітке дотримання правил проведення мозкової атаки.

До основних принципів мозкової атаки зараховують: висловлювання будь-якої думки без побоювання, що вона буде невдалою; стимулювання будь-якої ініціативи, креативного підходу до вирішення проблеми; прагнення до найбільшої кількості ідей; уміння комбінувати, покращувати запропоновані ідеї (свої та чужі).

Для проведення «мозкової атаки» зазвичай створюють *дві групи*: учасники, які пропонують нові варіанти рішення задач, та члени комісії, які обробляють пропозиції рішення.

Розрізняють індивідуальні та колективні «мозкові атаки». Якщо в цьому процесі беруть участь люди різних рівнів та рангів, то рекомендується заслухати ідеї в порядку зростання ранжиру, що дозволяє виключити психологічний чинник «погодження з начальством».

У чому полягає метод «мозкового штурму»?

«**МОЗКОВИЙ ШТУРМ**» – один із найпоширеніших методів стимулювання творчої активності, що дозволяє знайти вирішення складних проблем шляхом застосування спеціальних правил обговорення. Цей метод широко використовується для пошуку нетрадиційних рішень різноманітних завдань.

Метод «мозкового штурму» був розроблений Алексом Осборном у 1953 р. Метод заснований на припущенні, що однією з основних перешкод для народження нових ідей є «боязкість оцінки»: люди часто не висловлюють уголом цікаві неординарні ідеї через побоювання зустрітися зі скептичним або навіть ворожим до них ставленням з боку керівників та колег. Метою застосування «мозкового штурму» є виключення оціночного компоненту на початкових стадіях створення ідей.

З метою більшої ефективності роботи учасники «мозкового штурму» мають дотримуватися **певних правил**:

- 1) слідкувати, щоб на розгляд виносилася лише одна проблема;
- 2) в обговоренні мають брати участь не більше ніж 12 осіб;
- 3) учасників необхідно розмістити по колу, щоб вони бачили одне одного і були рівноправними;
- 4) обмежити час обговорення до 30 хв. (доведено, що дефіцит часу породжує стрес і стимулює діяльність мозку).

У результативності «мозкового штурму» суттєву роль відводять лідерів (від нього залежить моральна і психологічна атмосфера групи, уміння організувати роботу так, щоб жодна пропозиція не була втрачена, щоб усі ідеї було обговорено, щоб висловлювання були не оцінювальними, а змістовними).

Останнім часом широке застосування отримав «електронний мозковий штурм», який застосовує інтернет-технології. Він дозволяє майже повністю скасувати «страх оцінки», бо забезпечує анонімність учасників, а також дає можливість вирішити низку проблем традиційного «мозкового штурму».

«Мозковий штурм» дає можливість об'єднати процес пошуку рішень принципово різних людей; а якщо групі вдається знайти рішення, то її учасники зазвичай стають стійкими діячами в аспекті його просування на шляху реалізації. На сьогодні метод «мозкового штурму» може бути ефективно використаний організаціями для вдосконалення якості роботи в командах.

Тема 4. Особливості спілкування з окремими категоріями громадян

Якщо ти хочеш показати своєму співрозмовникові в розмові якусь істину, то найголовніше при цьому – не дратуватися і не сказати жодного недоброго чи образливого слова.

Епіктет

У чому полягає культура спілкування працівника поліції?

Як уже зазначалося, професійному спілкуванню працівників поліції завжди притаманним є елемент певних правил і норм поведінки, виражених у різних правових документах. Нормативні межі, у яких поліцейський здійснює свою професійну діяльність, сприяють формуванню прагнення суворо дотримуватись правових норм, визначають відповідні стереотипи поведінки і спілкування.

Професійне спілкування поліцейських урегульоване низкою нормативно-правових актів, серед яких: Закон України «Про Національну поліцію» від 2 липня 2015 р. № 580-VII, наказ МВС України «Про затвердження Правил поведінки та професійної етики осіб рядового та начальницького складу органів внутрішніх справ України» від 22 лютого 2012 р. № 55, Етичний кодекс працівника ОВС України від 5 жовтня 2000 р. № 7, Кодекс ООН щодо поведінки посадових осіб правоохоронних

органів від 17 грудня 1979 р. резолюція 34/169, Основні етичні норми працівників поліції держав – учасниць СНД від 13 березня 1992 р., Декларація про поліцію Ради Європи від 8 травня 1979 р. № 690, наказ МВС України «Про невідкладні заходи підвищення рівня загальної та професійної культури поведінки працівника ОВС» від 29 квітня 2001 р. № 322, Дисциплінарний статут Національної поліції України, Присяга працівника Національної поліції України тощо.

Поліцейський, долучаючись до людських відносин, відіграє роль арбітра в ситуаціях конфліктної взаємодії. Одним із морально-етичних обов'язків працівників поліції є дотримання коректності й гідної поведінки, притаманної представникові органу виконавчої влади. Саме служіння поліції народу є одним із найважливіших чинників виховання в громадян шанобливого ставлення до закону та правоохоронної системи загалом.

Як має спілкуватися працівник поліції із неповнолітніми особами під час виконання службових обов'язків?

У процесі виконання працівниками поліції своїх службових обов'язків часто виникає необхідність у спілкуванні з дітьми та підлітками. У відносинах із цією категорією осіб поліцейський виявляє педагогічні та психологічні здібності, тримає ініціативу спілкування у власних руках, не принижує гідність дитини чи підлітка, доброзичливо посміхається. Посмішка стимулює продуктивне спілкування, часто знижує психологічні бар'єри, що можуть виникнути між дитиною й правоохоронцем. Існує кілька загальних порад щодо успішного спілкування з дітьми:

- 1) розмовляти з дитиною на рівні її очей, знаходячись поруч із нею або напроти;
- 2) спілкуватися доброзичливим, товариським тоном, зрозумілою для дитини мовою;
- 3) говорити про цікаві для дитини теми, якщо не вдалось її розговорити або заспокоїти;

4) за можливості одному з патрульних необхідно залишається з дитиною, а іншому йти на пошуки батьків (гучномовці в супермаркетах, на заправках, дитячих майданчиках тощо).

Яких правил слід дотримуватись представникам закону під час спілкування з підлітками?

Передусім представник закону повинен побудувати розмову на довірі до себе, щоб змусити підлітка довіритися йому, налагодити спілкування на взаємних інтересах. Тому в такій ситуації поліцейський повинен діяти максимально доброзичливо, коректно й обережно.

Щоб спілкування з підлітками, що поводять себе зухвало, було дієвим, необхідно дотримуватись **таких правил**:

1) Намагайтесь розділити групу. У деяких випадках легше спілкуватися з одним-двома підлітками, ніж з усією групою одночасно. За наявності кількох патрульних, підлітки починають відчувати певний психологічний тиск. Дівчата зазвичай є більш дисциплінованими, можуть краще йти на контакт.

2) Будуйте діалог або через лідера підлітків або через особу, яка має найменшу стійкість до тиску (слабку ланку). В останньому випадку патрульний може отримати результат, але таким чином він наражає такого підлітка на потенційну небезпеку. Він може стати об'єктом подальшої агресії з боку групи.

3) Апелуйте можливістю проблем у батьків, оскільки саме вони несуть відповідальність за вчинки неповнолітніх.

4) Поясніть свої дії підлітку, щоб той міг чітко розуміти наслідки своєї поведінки («Якщо ви будете продовжувати таку поведінку, я буду змушений...», «Ваші дії є порушенням громадського порядку, статті __, і можуть викликати наступні наслідки...»)

5) Дізнайтесь ім'я, телефони, адресу проживання батьків усіх учасників подій, або принаймні одного з них.

6) Викличте швидку допомогу у разі необхідності (для за-свідчення стану підлітка (наркотичного/сп'яніння) та можливої госпіталізації).

7) Відведіть підлітка у райвідділ, якщо в цьому є гостра необхідність. Це відбувається в присутності психолога, педагога, який працює в школі підлітка. Також в кожному регіоні існує служба у справах дітей, яка працює з підлітками. Її працівники працюють цілодобово. Телефон служби необхідно уточнювати в залежності від регіону.

Використання спецзасобів допустиме лише в окремих випадках, прописаних у статтях закону про Національну поліцію. Неповага до дорослих та дрібне хуліганство такими випадками не виступають.

Яких правил слід дотримуватись представникам закону під час спілкування з громадянами з особливими потребами?

Існують ситуації, коли громадяни з певними відхиленнями не розуміють значущості власних дій та агресивно сприймають працівників поліції. Ураховуючи особливості спілкування з такими людьми, потрібно дотримуватися певних критеріїв спілкування, а саме: уважність, доброзичливість, витримка, чітка правильна побудова речень, правильна інтонація тощо.

Щоб спілкування з громадянами з особливими потребами було дієвим, необхідно дотримуватись **таких правил**: установити, чи може людина розмовляти («Ви мене чуєте?»); попросити повторити за Вами певну фразу, переконатися, що Вас не тільки чують, але й розуміють; визначити, чи потрібна медична допомога, у разі необхідності викликати лікарів; якщо особа спроможна говорити (або ж за наявності у неї документів), встановити її прізвище, ім'я, місце проживання; доповісти керівництву, отримати вказівки з приводу подальших дій; спробувати зв'язатися з рідними або близькими особи, повідомити про місце її перебування, далі діяти за вказівкою керівництва.

Отже, працівники поліції повинні вміти користуватися владними повноваженням, мати високий рівень культури

спілкування, володіти елементарними знаннями етики, бути стриманими та комунікабельними, сприйнятливими до потреб інших, ураховуючи психічні особливості людей.

Яких правил слід дотримуватись представникам закону під час спілкування з групою правопорушників?

Під час спілкування з групою правопорушників правоохоронець повинен також виявляти толерантність, коректність, урівноваженість, чітко висловлювати власну позицію згідно із законом відносно вчиненого порушення, не звертаючи уваги на різні провокативні дії та висловлювання з боку порушників й зацікавлених осіб. Усі дії поліцейського мають відбуватися лише в межах закону та не викликати негативний резонанс у суспільстві.

Щоб спілкування з групою правопорушників було дієвим, необхідно дотримуватись **таких правил**: намагатися вести діалог із лідером угруповання, оскільки саме він зможе вплинути на поведінку інших; стояти обличчям або в півоберта до правопорушників та намагатися тримати їх в полі зору, щоб бачити дії останніх; звертати особливу увагу на сторонніх людей (мати з дитиною, яка випадково потрапила в натовп, підлітки, громадяни похилого віку тощо), щоб своєчасно вивести їх поза межі конфлікту; слідкувати за власною безпекою, оскільки поведінка конфліктуючих може бути непередбаченою.

Під час масових заходів з метою швидкого розв'язання небезпечної конфліктної ситуації працівник поліції повинен дотримуватись таких вимог: керувати ситуацією за вказівкою командира, говорити гучно, чітко, впевнено; стисло відповідати на відволікаючі запитання, не втрачаючи пильності; не вступати в дискусії; стежити за певним сектором, що охороняється, звертати увагу на можливих провокаторів, за можливості вираховувати провокаторів, порушників правопорядку, щоб нейтралізувати їх у разі необхідності або зафіксувати їхню зовнішність для подальших слідчих дій.

При спілкуванні з групою людей під час масових заходів працівник поліції може застосовувати такі комунікативні стратегії:

- ✓ *агресивна стратегія* – тиск, агресивна поведінка, погрози, погроза зброєю або її використання;
- ✓ *стратегія компромісу* та встановлення відноси – намагання вирішити конфлікту ситуацію без уживання фізичних заходів;
- ✓ *стратегія очікування* – обрубання комунікації, прохання пояснити, прохання говорити по одному, утримання дистанції, спроба затягнути час.

Якщо працівник поліції розуміє, що поведінка натовпу стає більш агресивною, доречним з його боку буде використання **таких прийомів**:

1) Для зниження агресивності натовпу необхідно спілкуватись із лідером, агресивно налаштованим громадянином.

2) Для отримання інформації доречно вести діалог з особою, що здатна чітко висловити свої думки та описати те, що відбувалось. Це може бути як одна, так і різні особи.

3) Для більш успішної комунікації необхідно розподілити ролі правоохоронців: один – спілкується з натовпом та контролює його, другий – викликає підкріплення, допитує свідка, який здатний розмовляти, виконує інші необхідні дії.

4) Для уникнення конфлікту необхідно знизити емоційне зараження (коли декілька людей говорять одночасно і транслюють одна одній емоційний стан) та припинити зайві розмови.

5) Персоналізація комунікації – залучення певних громадян до комунікації («Ви (дивлячись у вічі) будете свідком по справі. Поїдете у відділ писати заяву про порушення справи»).

6) Конвенційний, формалізований контакт. Агресивний натовп намагається спровокувати поліцейського і використати його відповіді як привід до агресії чи накручування власного емоційного стану. Тому необхідно зберігати позицію офіційного спілкування, робити посилення на інструкції та закони. Можливо переходити на розмовний стиль, коли група перестає вести себе агресивно. Другий патрульний в цей час повинен діяти за ситуацією, можливо викликати підкріплення.

Отже, при великому скупченні людей у громадських місцях співробітники поліції повинні вміти швидко оцінити соціально-психологічну обстановку та правильно застосовувати прийоми, які б ліквідували конфліктну ситуацію.

Яких правил слід дотримуватись представникам закону під час спілкування з громадянами, що повернулися із зони антитерористичної операції?

Під час зупинення особи з девіантною поведінкою (особливо якщо це людина, яка нещодавно повернулася із зони антитерористичної операції) правоохоронець має перебороти нервову збудженість і вибудувати свою мовну тактику так, щоб знизити агресивність затриманого та з'ясувати причини й умови вчинення ресоціалізованого вчинку.

Щоб спілкування з таким особами було дієвим, необхідно дотримуватись **таких правил**: ставитися до такої групи людей обережно, з розумінням та повагою; уникати різких рухів, гучного тону мовлення; не реагувати на провокації, намагатися уникати погроз, наказів, використання авторитарного стилю у спілкуванні, силових дій щодо співрозмовника.

Отже, основні вимоги культури спілкування з громадянами, що повернулися із зони АТО, ґрунтуються на вимогах загальнолюдської моралі та етичних і культурних цінностях сучасного суспільства.

Яких правил слід дотримуватись представникам закону під час спілкування з високопосадовцями?

Під час зупинення порушників-високопосадовців працівники органів поліції мають пам'ятати, що перед ними знаходяться

звичайні громадяни України. Саме в такій ситуації необхідним та доречним з боку правоохоронця буде використання асертивної поведінки. Захисник закону має спілкуватися із зазначеними особами чесно, коректно, справедливо, не порушуючи прав останніх, але й з гідністю відстоюючи свої права.

Щоб спілкування з *високопосадовцями* було дієвим, необхідно дотримуватись **таких правил:**

1) Якщо затримана особа – депутат, чиновник, представник прокуратури тощо, необхідно повідомити про інцидент свого керівника.

2) Щоб з'ясувати правдивість почутого, намагайтесь визначити ПІБ затриманого, перевірте документи, що підтверджують особу.

3) У випадку загроз чи спроб вирішити справу «без оформлення», повідомити, що вся розмова із громадянином записується приладами відеофіксації і запис транслюється на сервери патрульної поліції.

4) У випадку загроз чи спроб вирішити справу «без оформлення», пояснити, що дії громадянина можуть бути кваліфіковані як погрози або корупція.

5) Якщо порушник починає телефонувати комусь, погрожуючи положенням цієї людини, відмовтесь брати слухавку, посилаючись на пряму заборону використовувати телефони сторонніх осіб.

Отже, ефективність спілкування з особами такого роду великою мірою залежить від знання працівниками поліції специфіки професійного спілкування, уміння встановлювати ділові контакти й правильної поведінки в конфліктних ситуаціях.

Особливості взаємодії працівників поліції з представниками засобів масової інформації.

Право на доступ до інформації є конституційним правом будь-якої особи, воно передбачене і гарантоване такими ключовими нормативно-правовими актами: Конституція України

(стаття 34); Закон України «Про звернення громадян»; Закон України «Про інформацію»; Закон України «Про доступ до публічної інформації» тощо.

Інформація – це будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді.

До основних *принципів інформаційних відносин* належать: гарантованість права на інформацію; відкритість, доступність, свобода обміну інформацією; достовірність і повнота інформації; свобода вираження поглядів і переконань; правомірність одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації; захищеність особи від втручання в її особисте та сімейне життя тощо.

Засоби інформації в сучасному світі являють собою важливу частину духовного виробництва. ЗМІ є комплексом інститутів і установ суспільства, що породжують єдиний інформаційний простір, який у свою чергу консолідує думки, почуття, бажання людей в єдину громадську думку.

Взаємодія правоохоронних органів та ЗМІ виступає засобом оптимізації діяльності кожної з цих структур: для ЗМІ – це можливість удосконалити інформування громадськості з питань боротьби зі злочинністю (в тому числі забезпечити необхідну відкритість діяльності правоохоронних органів), а ще така взаємодія допомагає структурі ЗМІ формувати правосвідомість та правозацікавленість населення. Для правоохоронних органів – це перш за все спосіб одержання допомоги від населення у вирішенні своїх завдань і засіб розширення джерел інформації, необхідної для виконання певних функцій. Так, іще століття тому М. Гросс писав із цього приводу: «Тісний зв'язок між судовим слідчим і періодичним друкованим виданням полягає в спільності їхніх завдань. Перший веде боротьбу зі злочинами та з тим, що з ними нерозривно пов'язане, тим, що спонукає до їх здійснення. Та й періодичні друковані видання здебільшого прагнуть такої ж мети».

Співпраця правоохоронних органів і ЗМІ позначається різними термінами, зокрема: «взаємодія», «використання допомоги ЗМІ», «використання ЗМІ», «участь ЗМІ» тощо. Кожен із зазначених термінів має свою дефініцію: «взаємодія» – це взаємовигідна

співпраця, «використання ЗМІ» – це отримання допомоги від ЗМІ без елементарної взаємовіддачі, «участь ЗМІ» – загальне поняття, що означає загальний процес комунікації. На нашу думку, для визначення взаємин ЗМІ та правоохоронних органів найбільш доцільним є уживання терміну «взаємодія», адже він характеризує спільну діяльність, що полягає у взаємозацікавленості та отриманні позитивних результатів. Але для суб'єкта цих відносин – правоохоронних органів – визначальним є й інший термін – «використання можливостей ЗМІ».

Під поняттям **взаємодії правоохоронних органів зі ЗМІ** розуміють постійні взаємозв'язки, що об'єктивно існують між ними, обумовлені загальними цілями, які досягаються в процесі взаємовпливу та взаємного використання можливостей одне одного для досягнення як загальних, так і власних цілей. Така взаємодія розглядається як потенційна можливість самовдосконалення й саморозвитку правоохоронної системи. Вона дозволяє заощаджувати сили та засоби при організації роботи з розкриття й розслідування злочинів; забезпечувати широту й оперативність інформаційного впливу на населення; здійснювати пошук злочинців на практично не обмеженій території; створювати сприятливі умови для діяльності правоохоронних органів тощо.

Такий співпраці притаманна не лише співпраця з метою досягнення загальних цілей, а й «боротьба», що виникає в процесі вирішення конкретних локальних завдань, наприклад, розбіжності в оцінках окремих фактів і результатів діяльності; при бажанні журналістів одержати інформацію, яку правоохоронці вважають за неможливе надати; у випадках підкорення окремих ЗМІ їхнім власникам тощо.

Важливість взаємодії правоохоронних органів зі ЗМІ визначається не лише тим, що вони одержують можливість ефективного вирішення своїх завдань, а й уникають необ'єктивного та хибного висвітлення журналістами тих чи тих питань і подій, що, безумовно, впливає на формування позитивного чи негативного іміджу поліції. Останнє може виникати як через недостатнє інформування ЗМІ, так і через непрофесіоналізм окремих журналістів і за прямого виконання замовлень кримінальних структур.

Основними напрямками взаємодії правоохоронних органів зі ЗМІ є:

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

До взаємодії зі ЗМІ з питань забезпечення розкриття й розслідування злочинів зараховують:

- ✓ інформування населення про вчинені злочини;
- ✓ запобігання та спростування чуток і дезінформації;
- ✓ одержання інформації про обставини розслідуваних злочинів;
- ✓ використання допомоги громадян у пошуку злочинців;
- ✓ повідомлення з профілактичною метою про прийоми та способи дій злочинців;
- ✓ дезінформація злочинців відносно планів та можливих дій правоохоронних органів;
- ✓ внесення розладу й непевності в кримінальне середовище з метою внесення розладу в злочинні угруповання;
- ✓ створення сприятливих умов для вирішення інших слідчих і оперативних завдань.

Інформування населення про вчинені злочини та про стан злочинності в цілому, а також про методи боротьби з нею – це, з одного боку, реалізація права громадян на інформацію про те, що відбувається в суспільстві, а з другого боку – це необхідність для створення умов діяльності правоохоронних органів, забезпечення сприятливого клімату у взаємодії з населенням і ЗМІ.

При цьому обов'язково слід пам'ятати, що у будь-якому випадку надана інформація має дві ключові характеристики – вона або є *корисною*, або *шкідливою* для виконання власних службових обов'язків. Тому слід чітко усвідомлювати і оцінювати мету, цілі, час та місце надання інформації.

Під час взаємодії зі ЗМІ треба враховувати, що опублікована інформація стане відомою не тільки адресатам, а й тим, проти кого її спрямовано. Це насамперед стосується обсягу та змісту

інформації з конкретно розслідуваних справ, інформації про засоби й методи боротьби зі злочинністю, відомостей про способи скоєння злочинів тощо. Отже, основним і непорушним секретом має бути: хто, де, коли, проти кого і яким чином діятиме, а для інших дій і обставин повинна застосовуватися вибіркова міра закритості. Відповідно до обставин і важливості розголошення інформації, що становить таємницю слідства чи то державну таємницю, встановлюється і міра відповідальності за це. Так, ст. 387 Кримінального кодексу України передбачає покарання у вигляді штрафу, виправних робіт чи то арешту. Розголошення ж державної таємниці може тягнути за собою і відповідальність у вигляді позбавлення волі. Тому обираючи ЗМІ для рішення конкретних завдань, слід мати на увазі не тільки їхні можливості щодо охоплення споживачем інформації, а й те, що радіо й телебачення можуть оперативного повідомити про ті чи ті події.

Сформулюйте загальні поради щодо культури спілкування працівників поліції з пересіченими громадянами.

Для будь-якого правоохоронця важливою умовою професіоналізму є вміння встановити контакт з громадянами, викликати довіру і бажання відверто розмовляти. Працівник поліції повинен вміти уважно слухати, активно управляти ходом бесіди, тобто володіти мистецтвом спілкування. Так, з метою оптимізації роботи правоохоронців було вироблено загальні поради щодо успішного спілкування їх із громадянами:

- 1) будьте чемними та привітними (ураховуючи звісно обставини за яких відбувається спілкування);
- 2) мінімізуйте використання категоричної лексики у своїй мові;
- 3) виявіть чуйність до оточуючих, що цілком укладається у визначення «поліцейського піклування»;
- 4) умійте вислухати та надати вичерпну відповідь у разі необхідності (якщо Ваша відповідь виявиться незрозумілою, не

дратуйтеся і, не підвищуючи голосу, повторіть її, роз'ясніть сенс сказаного Вами. Пам'ятайте, що запальність не робить Ваше пояснення більш зрозумілим);

5) допомагайте дітям, громадянам похилого віку, особам з вадами навіть, якщо Вас про це не просять (*зупиніть рух автотранспорту, щоб дати можливість зазначеній категорії громадян перейти вулицю);*

6) проявіть фахову майстерність під час затримання, не виявляйте агресивності та зухвальства (*не підзивайте громадян до себе пальцем, підійдіть, назвіть своє звання і прізвище, віддайте воїнську честь і в коректній формі, не вступаючи в суперечку, роз'ясніть, в чому полягає порушення і яка відповідальність за нього встановлена);*

7) у разі необхідності запропонуйте громадянину пред'явити паспорт, посвідчення водія або інші документи;

8) перевіряючи документи, пам'ятайте, що будь-який громадянин, якого зупиняє працівник поліції за те чи інше порушення, відчуває, як правило, своєрідне почуття, що здатне корінним чином міняти його поведінку (*ввічлива людина може раптом стати грубою, привітлива – агресивною, врівноважена – нетерплячою, спокійна – дратівливою, і, нарешті, сором'язлива – рішучою). Для того, щоб уникнути неприємних інцидентів, працівник поліції має завжди залишатися спокійним, ввічливим, уважним, готовим до рішучих дій;*

9) у разі зухвалої поведінки затриманого не підвищуйте голосу. Доведіть до його відома, що за ображення службової особи він може бути притягнутий до відповідальності;

10) уважно вислухайте пояснення громадянина, і якщо в його діях присутні пом'якшувальні обставини, обов'язково врахуйте їх, приймаючи рішення.

11) будьте витримані з громадянами, що знаходяться в нетверезому стані, намагайтеся коректно роз'яснити, яку відповідальність тягне за собою неадекватна поведінка, і після цього вживайте рішучих заходів щодо запобігання порушення громадського порядку;

12) не відповідайте грубістю, особливо при затриманні злочинців і осіб, підозрюваних у скоєнні злочину (*використовуючи*

найменшу помилку у поведінці працівника поліції, вони намагаються підбурювати до групових хуліганських дій осіб, схильних до порушення громадського порядку, щоб за їх допомогою зникнути), слідкуйте за тим, щоб своєю поведінкою не спровокувати небажане розгортання подій;

13) намагайтеся виконувати свої обов'язки так, щоб Ваші дії були правомірними, зрозумілими для оточуючих і обов'язково вираженими в тактовній формі;

14) будьте уважними, стриманими та коректними під час бесіди, не втрачайте самоконтролю, у якому б напрямку вона не розвивалася;

15) умійте визнати свою неправоту, якщо Ви не праві.

Отже, професійна культура працівників поліції покликана утверджувати загальнолюдські цінності, відображати норми службової поведінки, сприяти доцільному вибору тих чи інших правил взаємовідносин та принципів професійної діяльності.

РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

Тема 1. Поняття та структура, функції та механізми конфлікту

***Ніщо так не покаже характеру,
як гарна поведінка в конфлікті,
якого не можна уникнути»***

Генрі Тейлор

Дайте визначення поняття «конфлікт».

КОНФЛІКТ (лат. *conflictus* – зіткнення, сутичка) – зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що супроводжуються складними колізіями.

*Які елементи входять до структури
конфлікту?*

Під структурою завжди розуміється сукупність частин, елементів і зв'язків певного об'єкта та відносин між ними, що забезпечують його цілісність.

Основними елементами конфлікту є: учасники конфлікту; предмет і об'єкт конфлікту; умови, в яких відбувається конфлікт; суб'єктивність сприйняття конфлікту.

Назвіть основні компоненти (сторони) конфлікту.

Компонентами (сторонами) конфлікту є пізнавальний, емоційний, вольовий.

Пізнавальний компонент полягає в протиріччі сприймання тих чи інших подій, явищ, фактів його учасниками в існуючій ситуації, викривленні уявлень про індивідуальні особливості один одного та займану позицію, справжні причини напруженості, можливі варіанти вирішення проблеми. Конфлікт може також спричинитися акцентуванням уваги не на цілісному тлі події, а на окремих її фрагментах (частинах, деталях); загостренням пам'яті на негативних обставинах, пов'язаних з контактами конфліктуючих у минулому; низьку критичність мислення, нездатність зрозуміти позицію іншого чи визнати правильність відмінної від своєї точки зору, тенденційність та упередженість оцінок.

Емоційний компонент конфлікту виявляється як взаємна антипатія чи особлива небезсторонність один до одного, взаємна подразливість та збудливість, агресивність та злобливість, неприйнятність емоційного стану іншої людини, емоційна тупість чи, навпаки, підвищена вразливість, а також як зневажливість, погорда, презирство, що підкреслено демонструється у спілкуванні.

Вольовий компонент конфлікту виражається через взаємну демонстрацію (звичайно - словесну) суперечності позицій, непоступливість, негативізм, небажання зрозуміти один одного і розібратися в ситуації, що склалася, затяте нав'язування своєї точки зору.

Які основні ознаки конфлікту ви знаєте?

Основними ознаками конфлікту є:

- ✓ наявність протиріччя (реального чи уявного), що оцінюється як непереборне і набуває відкритої, демонстративної форми;
- ✓ зміна характеру спілкування в напрямі конфронтації, негативної спрямованості мінімум однієї, а частіше обох сторін;
- ✓ активність сторін, прагнення до перемоги будь-що, поступове розширення арсеналу використовуваних засобів: осуд, залякування, шантаж, погрози, фізичний вплив тощо;
- ✓ підвищений емоційний фон, загострення негативних емоцій аж до їх повної безконтрольності.

Охарактеризуйте основні функції конфлікту.

За своєю природою конфлікт може бути носієм **як конструктивних**, так і **деструктивних тенденцій**, що зумовлює його позитивні та негативні функції.

До позитивних функцій конфлікту зараховують:

- ✓ сигналізування про осередки соціальної напруженості: конфлікт не тільки дозволяє з'ясувати нерозв'язані проблеми, а й сприяє відкритому виявленню позицій та інтересів;
- ✓ інноваційна: сприяє розвитку суспільства завдяки трансформації сталих форм, руйнуванню нежиттєздатних структур;
- ✓ консолідаційна (інтегративна): полягає в об'єднанні людей, що захищають власні інтереси, у виникненні інтересу до співпраці;
- ✓ активізація соціальних зв'язків: конфлікт інтенсифікує взаємодію людей, що позитивно позначається на темпах розвитку суспільства;

- ✓ комунікативна: їй передують усвідомлення учасниками конфлікту власних та чужих інтересів; реалізується через пошук компромісу, взаємоприспосовування учасників конфліктної ситуації;
- ✓ зняття психологічної напруженості: часто саме конфлікт є найефективнішим засобом нейтралізації психологічної напруженості між його учасниками, стимулом до пошуку компромісів.

До негативних функцій конфлікту зараховують:

- ✓ **дестабілізаційна:** виявляється в порушенні соціального клімату, єдності, стабільності суспільства, окремих його сфер, спільнот, колективів;
- ✓ **дезінтеграційна:** спричиняє послаблення соціальних зв'язків у суспільстві, роз'єднаність, віддаленість його сфер, а також ускладнення пошуку компромісів;
- ✓ **аксіологічна:** втілюється у загостреному сприйнятті, оцінці цінностей, щодо яких спалахнула конфліктна ситуація, намаганні змінити систему пріоритетів тощо.

Дайте визначення основних елементів конфлікту.

До основних елементів конфлікту зараховують:

Сторони конфлікту – це суб'єкти соціальної взаємодії, що знаходяться у стані конфлікту, або ж ті, хто відкрито чи приховано підтримує безпосередніх учасників конфлікту.

Предмет конфлікту – це те, з приводу чого виникло протиставлення (конфлікт).

Образ конфліктної ситуації – це відображення предмета конфлікту у свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії.

Мотиви конфлікту – внутрішні спонукальні сили, що підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту.

Позиції конфліктуючих сторін – формальний вираз інтересів.

Охарактеризуйте умови протікання конфлікту.

До основних умов протікання конфлікту зараховують:

- ✓ просторові (сфера, умови та причини виникнення, форми прояву, результати, засоби та дії, що використовуються сторонами);
- ✓ часові (тривалість, частота та повторюваність, тривалість участі кожної з сторін, часові параметри кожного з етапів);
- ✓ соціально-психологічні (особливості психологічного клімату в групі, тип і рівень взаємодії, ступінь конфронтації та особливості психологічного стану учасників, діапазон та рівень включеності у суперечності інтересів різних соціальних груп).

Стратегія поведінки учасників конфліктної ситуації – це загальні схеми дій і набір базових та допоміжних засобів психологічного впливу в конфлікті. Стратегія поведінки визначається за двома параметрами: наступальністю і кооперативністю.

Наступальність – це наполегливість у реалізації власних інтересів.

Кооперативність – здатність враховувати інтереси іншого.

Тема 2. Причини виникнення конфлікту. Типологія конфліктів. Динаміка конфлікту

Якщо сьогодні ти не здатний нікого любити, спробуй хоча б нікого не образити

Стівен Кінг

Назвіть основні причини виникнення конфліктів.

До основних причин виникнення конфлікту зараховують:

1. Протилежна орієнтація сторін – суб'єктів взаємодії.

Нерідко егоїстичні інтереси стосуються однієї й тієї ж мети, яку неможливо реалізувати одночасно, без посягання на інтереси інших суб'єктів соціуму, що, безумовно, породжує конфліктні ситуації.

2. Різноспрямованість ідеологічних засад. Виникнувши на основі різних поглядів, конфлікти часто перетворюються на безкомпромісну боротьбу за певне спрямування політичного, соціально-економічного розвитку держави, стосуючись таких суто прагматичних аспектів, як власність тощо. Часто вони торкаються релігійних, соціокультурних питань.

3. Різновекторність соціально-економічних орієнтацій. Передусім вони пов'язані із соціально-економічною нерівністю, нерівноправним розподілом матеріальних і духовних благ.

4. Суперечності між елементами соціальної структури, зумовлені неузгодженістю цілей і завдань різних рівнів організації суспільства.

5. Соціально-психологічні та морально-етичні причини. Вони постають у вигляді незадоволення окремих індивідів власним статусом у певному середовищі, що породжує різноманітні спроби змінити його.

Що необхідно знати для опису конфлікту?

Для опису того або іншого конфлікту необхідно знати:

- 1) характеристики конфліктерів (їхні цінності й мотивації, прагнення та мету; інтелектуальні, психологічні й соціальні ресурси для здійснення або розв'язання конфлікту тощо);
- 2) передісторію взаємодії конфліктерів (ставлення один до одного, взаємні стереотипи і сподівання, включаючи уявлення про ставлення до себе протилежної сторони, і, головне, ступінь полярності їхніх поглядів за системою «добре – погано» та «заслуговує на довіру – не заслуговує на довіру»);
- 3) природу того, що призвело до конфлікту (його межі, жорсткість, мотиваційну цінність, визначення, періодичність тощо);
- 4) соціальне середовище, в якому виник конфлікт (різні інструменти, установи й обмежувачі; рівень заохочення або заборони залежно від обраної стратегії й тактики ведення або розв'язання конфлікту, включаючи природу соціальних норм й інституційних форм для регулювання конфлікту);
- 5) зацікавлені сторони (їх ставлення до конфліктерів та один до одного, зацікавленість у тих або інших результатах конфлікту, характеристики);
- 6) вживані конфліктерами стратегію й тактику (оцінювання і зміна переваг, недоліків і суб'єктивних можливостей та спроби однієї зі сторін справити вплив на уявлення іншої сторони тощо);
- 7) результати конфлікту для його учасників і зацікавлених сторін (вигоди або втрати, пов'язані з безпосереднім

предметом конфлікту, внутрішні зміни в конфліктерах, пов'язані з їх участю в конфлікті, довгострокові перспективи взаємин між учасниками конфлікту, репутація учасників під час конфлікту в різних зацікавлених сторін).

Які головні типи конфліктів виокремлюють у загальній теорії?

ТРИ ТИПИ КОНФЛІКТІВ:

- ✓ **війна** – безкомпромісна боротьба до переможного кінця і вживання будь-яких, серед іншого й насильницьких, засобів;
- ✓ **гра** – розв'язання конфлікту на основі дій із заздалегідь визначеними правилами; результат – здобуття переможцем істотних, але не життєвоважливих переваг;
- ✓ **суперечка** – використовуються лише мирні засоби; мета – досягти згоди з іншою стороною.

Які форми конфлікту вам знайомі?

Науковці-теоретики до **простих конфліктів** зараховують:

- ✓ **бойкот**: повна або часткова відмова від дій, що можуть бути корисними для іншої сторони; здебільшого він стосується економічних, політичних, організаційних аспектів взаємовідносин;
- ✓ **саботаж**: одна з форм боротьби, найчастіше прихованої, в якій використовують дезінформацію, підрив авторитету суперника, знищення його матеріальних засобів;
- ✓ **переслідування**: має на меті послаблення, компрометацію супротивника;
- ✓ **вербальну та фізичну агресію**: виявляються через звинувачення, дискредитацію, поширення чуток, фізичне насильство, теракти, вбивства.

Різновидами **складних форм конфліктів** є:

- ✓ **суспільний протест**: постає як публічна дія для висловлення незадоволення кимось або чимось;
- ✓ **бунт**: його формами є заколот, повстання, заворушення; як правило, вони короткочасні, вкрай агресивні, стихійні;
- ✓ **соціальна революція**: постає як процес різких радикальних якісних змін, суттєвих суспільно-політичних перетворень;
- ✓ **війна**: тотальна боротьба між великими суспільними групами, яка здійснюється шляхом збройного насильства.

Які типи конфлікту розрізняють за складом конфліктуючих сторін?

За складом сторін, що конфліктують виокремлюють такі типи конфліктів:

1. Внутрішньоособистісні конфлікти. Супроводжується такий конфлікт психоемоційною напруженістю, психологічним стресом, послабленням ділової, творчої активності, негативним емоційним тлом спілкування, зниженням самооцінки.

2. Міжособистісні та групові конфлікти. У будь-якому міжособистісному конфлікті задіяні щонайменше дві сторони. Причини цих конфліктів, які є дуже різноманітними, науковці згрупували таким чином:

- ✓ обмеженість ресурсів;
- ✓ різні аспекти взаємозалежності;
- ✓ відмінність цілей;
- ✓ відмінність уявлень та цінностей;
- ✓ відмінність у життєвому досвіді та поведінці;
- ✓ незадоволення комунікацією;
- ✓ особистісні якості конфліктантів.

Міжособистісні конфлікти класифікують за сферами їхнього розгортання (ділові, сімейні, побутові, майнові тощо), за наслідками (конструктивні та деструктивні) тощо.

3. Конфлікти в організаціях. За складом учасників їх поділяють на такі категорії: особистість – особистість (міжособистісні), група – група (міжгрупові), особистість – група. Організаційні конфлікти, як правило, спричинюють недоліки в організації трудової діяльності, управлінські помилки, несприятливий соціально-психологічний клімат у колективі.

4. Міжгрупові конфлікти Можуть відбуватися між різними за розмірами, складом групами. Найчастіше їх породжують незадоволена потреба, соціальна нерівність, різний ступінь участі у владі, невідповідність інтересів і цілей.

До міжгрупових конфліктів здебільшого призводять: міжгрупова ворожість; об'єктивний конфлікт інтересів, неминучість якого зумовлена природними інтересами його суб'єктів; груповий фаворитизм, сутність якого полягає у намаганні сприяти учасникам власної групи всупереч інтересам тих, хто належить до інших груп.

Дайте визначення поняття «конфліктна ситуація».

КОНФЛІКТНА СИТУАЦІЯ – це суперечливі позиції сторін з певного приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів для їх досягнення. Конфліктна ситуація – це умова виникнення конфлікту. Для переростання такої ситуації в конфлікт, у динаміку необхідна зовнішня дія, поштовх або інцидент.

Яку подію називають інцидентом?

ІНЦИДЕНТ – неприємна подія, непорозуміння, випадок, зіткнення. Інцидент (привід) характеризує активізацію дії однієї зі сторін, яка зачіпає, нехай навіть ненавмисно, інтереси іншої сторони. Інцидент, як і конфліктна ситуація, може

виникнути випадково, незалежно від бажання учасників, унаслідок об'єктивних причин або як результат безграмотної взаємодії сторін.

За якими основними стадіями доцільно аналізувати зміст та особливості соціального конфлікту?

Аналіз змісту й особливостей перебігу соціального конфлікту доцільно здійснювати за трьома основними стадіями:

ПЕРЕДКОНФЛІКТНА СТАДІЯ – це період, коли конфліктери оцінюють свої ресурси, перш ніж зважитися на агресивні дії або відступити. До таких ресурсів належать матеріальні цінності, інформація, влада, престиж тощо.

Водночас відбувається консолідація сил сторін, що протидіють, пошук прибічників й оформлення груп, які беруть участь у конфлікті.

БЕЗПОСЕРЕДНЬО КОНФЛІКТ – ця стадія характеризується насамперед наявністю інциденту, тобто соціальних дій, спрямованих на зміну поведінки суперників. Дії, складники інциденту, можуть мати як відкритий, так і прихований характер.

Характерним моментом на етапі безпосереднього конфлікту є наявність критичної точки, досягнувши якої конфліктна взаємодія між сторонами, що протидіють, набуває максимальної сили і гостроти. Після проходження критичної точки кількість конфліктних взаємодій, їхня гострота й сила різко знижуються, і далі конфлікт йде по низхідній до свого розв'язання або ж до нового сплеску сил протистояння.

РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТУ – завершення інциденту, коли між конфліктерами припиняється конфліктна взаємодія. Розв'язання конфлікту можливе лише за зміни конфліктної ситуації. Ця зміна може набувати різних форм. Але найбільш ефективною зміною конкретної ситуації, що дозволяє погасити конфлікт, вважається усунення його причини.

Тема 3. Запобігання конфліктам та їх розв'язання

Справа не в тому, в яку ситуацію потрапляє людина, – зазвичай це від неї не залежить. Справа в тому, як людина виходить із цієї ситуації, – це завжди залежить тільки від неї.

Анатолій Рибаків

Дайте визначення поняттям «прогнозування конфліктів» та «запобігання конфліктам».

ПРОГНОЗУВАННЯ КОНФЛІКТІВ – доказове припущення можливості їх виникнення та розвитку. Воно здійснюється на наукових засадах з урахуванням практичного досвіду.

ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТАМ – організація життєдіяльності суспільства, соціальної спільноти, яка мінімізує вірогідність протиріч між його суб'єктами.

Які головні напрями охоплює діяльність з профілактики конфліктів?

Діяльність із профілактики конфлікту охоплює такі головні напрями:

- ✓ створення необхідних умов для мінімізації кількості конфліктів та розв'язання їх неконфліктними засобами;
- ✓ оптимізація організаційно-управлінських умов створення та функціонування організацій;
- ✓ ліквідація соціально-психологічних причин конфліктів;
- ✓ блокування особистісних чинників виникнення конфліктів.

Назвіть основні засоби розв'язання конфлікту та проаналізуйте їх.

РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТУ – це спільна діяльність його учасників, спрямована на припинення протидії і вирішення проблеми, яка привела до зіткнення.

Найпоширенішими засобами розв'язання конфлікту є:

- ✓ усунення причин конфлікту, подолання образу «ворога», який сформувався у сторін, що конфліктують;
- ✓ зміна вимог однієї зі сторін, коли опонент іде на певні поступки; інколи обидві сторони погоджуються на компроміс у зв'язку з виснаженням ресурсів, втручанням третьої сторони;
- ✓ боротьба, яка передбачає перемогу однієї зі сторін;
- ✓ консенсус, який є згодою більшості учасників конфлікту щодо його головних питань.

Розв'язання конфлікту є однією з форм подолання конфліктної ситуації. З-поміж інших часто використовують:

- ✓ урегулювання конфлікту – відрізняється від розв'язання тим, що в усуненні протиріч між конфліктантами бере участь третя сторона;
- ✓ загасання конфлікту – тимчасове припинення протидії зі збереженням напруженості та протиріччя, за якого конфлікт набуває прихованої форми; відбувається внаслідок втрачання мотиву до боротьби, зниження значущості мети, переорієнтації мотивації конфліктантів, виснаження ресурсів;

- ✓ переростання в інший конфлікт – настає, коли у відносинах сторін виникає нове, більш значуще протиріччя;
- ✓ усунення конфлікту – полягає у ліквідації його структурних елементів за допомогою припинення на тривалий час взаємодії опонентів, усунення об'єкта конфлікту, подолання дефіциту об'єкта конфлікту, вилучення з конфліктної ситуації одного з конфліктантів.

Які варіанти завершення конфлікту існують у психології?

Варіантами завершення конфлікту можуть бути:

- ✓ усунення однієї чи обох сторін;
- ✓ припинення конфлікту з можливістю його поновлення;
- ✓ перемога однієї зі сторін (оволодіння об'єктом конфлікту);
- ✓ розподіл об'єкта конфлікту;
- ✓ згода про правила спільного використання об'єкта;
- ✓ рівнозначна компенсація однією зі сторін за оволодіння об'єктом іншою стороною;
- ✓ відмова обох сторін від зазіхань за даний об'єкт;
- ✓ альтернативне визначення таких об'єктів, які задовольняють інтереси обох сторін.

Чи є необхідним створення умов для розв'язання конфлікту? Якщо так, якими вони мають бути?

До основних умов розв'язання конфлікту зараховують:

- ✓ припинення конфліктної взаємодії;
- ✓ пошук загальних чи близьких за змістом точок дотику;
- ✓ зниження інтенсивності негативних емоцій протилежної сторони;

- ✓ об'єктивне обговорення проблеми, з'ясування суті конфлікту;
- ✓ врахування статусів (посадового становища) один одного;
- ✓ вибір оптимальної стратегії розв'язання, яка відповідає даним обставинам.

Які фактори впливають на успішне завершення конфлікту?

До основних факторів, що впливають на успішне завершення конфлікту, зараховують:

- ✓ час: наявність часу для обговорення проблеми, з'ясування позицій і інтересів, вироблення рішень;
- ✓ третя сторона: участь у завершенні конфлікту нейтральних осіб (інститутів), які допомагають опонентам вирішити проблему;
- ✓ своєчасність: сторони приступають до розв'язання конфлікту на ранніх стадіях його розвитку;
- ✓ рівновага сил: якщо конфліктуєчі сторони приблизно рівні за можливостями (рівні статуси, посадове становище), то вони змушені шукати шляхи до мирного розв'язування проблеми;
- ✓ культура: високий рівень загальної культури опонентів знижує ймовірність насильницького розвитку конфлікту;
- ✓ єдність цінностей: наявність згоди між конфліктуєчими сторонами з приводу того, яким повинно бути прийняте рішення;
- ✓ досвід (приклад): наявність згоди між конфліктуєчими сторонами з приводу того, яким повинно бути прийняте рішення;
- ✓ стосунки: гарні стосунки між опонентами до конфлікту сприяють більш повному розв'язанню протиріччя.

Дайте визначення поняття «стратегія» та окресліть основні різновиди стратегічного виходу з конфліктної ситуації.

СТРАТЕГІЯ – це особливий план подальших дій, тактика ведення справ, настроєних на результат у майбутньому.

До **основних різновидів стратегії** виходу з конфлікту зараховують:

Суперництво – це нав'язування іншій стороні кращого для себе рішення; виправдане, якщо запропоноване рішення є конструктивним за відсутності часу для переконування опонента, в екстремальних ситуаціях.

Компроміс – бажання конфліктантів завершити конфлікт частковими поступками, відмовою від окремих вимог, що висувалися раніше, готовністю визнати претензії іншої сторони; ефективний, якщо учасники конфлікту усвідомлюють рівність своїх прав та обов'язків, відчують загрозу позбутися всього в разі поразки; може бути досягнутий за допомогою техніки відкритої розмови.

Пристосування – це вимушена або добровільна відмова від боротьби; до такої стратегії спонукає усвідомлення неправоти, необхідність збереження добрих стосунків з опонентом, сильна залежність від нього, незначущість проблеми, великі збитки та загроза ще більших, тиск третьої сторони;

Уникнення розв'язання проблеми – це спроба вийти з конфлікту за мінімальних втрат. Йдеться не про розв'язання, а про затухання конфлікту; застосовується за відсутності сил та часу для боротьби, небажання розв'язувати проблему, прагнення виграти час, труднощів у формуванні лінії власної поведінки;

Співпраця – передбачає спрямованість конфліктантів на конструктивне обговорення проблеми, ставлення до іншої сторони не як до супротивника, а як до союзника в її розв'язанні; найефективнішим буває за сильної взаємозалежності сторін та важливості рішення для них обох; може бути досягнуте за допомогою переговорів.

Переговори передбачають використання ненасильницьких засобів та прийомів для розв'язання проблеми.

Які функції виконують переговори у вирішенні конфліктів?

Переговори можуть виконувати такі **функції**:

- ✓ інформаційну функцію (сторони зацікавлені в обміні поглядами, але не готові до спільних дій);
- ✓ комунікативну функцію (утворення нових зв'язків та відносин);
- ✓ регулятивну функцію;
- ✓ координаційну функцію;
- ✓ пропагандистську функцію (дають змогу одній зі сторін представити себе у вигідному світлі перед громадськістю).

До яких типів поведінки найчастіше вдаються учасники переговорів?

Три типи поведінки учасників переговорів:

- ✓ компромісу (сторони йдуть на поступки);
- ✓ відносного компромісу або асиметричного рішення (поступки однієї сторони значно переважають поступки іншої);
- ✓ нового рішення, знайденого шляхом співпраці.

Дайте визначення поняття «переговори» та назвіть основні способи ведення переговорів.

ТЕХНОЛОГІЯ ПЕРЕГОВОРІВ – це сукупність дій, що починаються сторонами в процесі переговорів, і принципів їх реалізації. Вона містить у собі способи представлення позиції, принципи й тактичні прийоми взаємодії з опонентом.

Виділяють чотири способи представлення позиції, які може бути використано учасниками переговорів:

- ✓ відкриття позиції;
- ✓ закриття позиції;
- ✓ підкреслення спільності в позиціях;
- ✓ підкреслення розходжень у позиціях.

Надайте основні рекомендації учасникам переговорних процесів.

Рекомендації учасникам переговорів:

- ✓ апеляція до принципів (правових норм, принципів справедливості, рівності);
- ✓ апеляція до тривалих, історичних стосунків із даною стороною;
- ✓ апеляція до майбутніх стосунків з опонентом (вигідність співпраці надалі);
- ✓ збирання різних питань до купи, будучи більш слабким в одному, учасник може виявитися сильнішим в іншому; об'єднання цих питань дозволяє узгодити сили сторін;
- ✓ коаліція з тими, хто співчуває таким позиціям;
- ✓ звернення до суспільної думки;
- ✓ звернення по допомогу до посередника.

Які етапи ведення переговорів ви знаєте?

Переговори є складним процесом, який поділяється на **три етапи**:

1) підготовка – здійснюється як за організаційним (формування делегації, визначення місця та часу проведення, узгодження питань тощо), так і за змістовим (аналіз проблеми, складання концепції переговорів, визначення можливих варіантів розв'язання, вироблення пропозицій) напрямками;

2) проведення переговорів – уточнюються інтереси, концепції, позиції учасників; обґрунтовуються

погляди, пропозиції; узгоджуються позиції та виробляються домовленості;

3) аналіз результатів переговорів та виконання досягнутих домовленостей.

Важливим чинником, що впливає на результативність завершення конфлікту, є участь у його регулюванні **третьої сторони**. Вона може діяти **як сила**, що підтримує одну зі сторін, і **як незалежний посередник**. У першому випадку завершення конфлікту здійснюється за допомогою насильства та соціального тиску, у другому – за допомогою суду, арбітражу, медіації.

Що таке медіація?

МЕДІАЦІЯ – вид діяльності, що полягає в оптимізації за допомогою третьої сторони процесу пошуку розв'язання проблеми задля припинення конфлікту. Найчастіше для цього організовують переговори за допомогою медіатора (третьої сторони). Ефективність медіації забезпечують добровільність, рівноправність сторін, відсутність у них процедурних переваг, незалежність та нейтральність медіатора, конфіденційність переговорів.

Які ролі визначає соціологія конфлікту залежно від впливу медіатора на рішення сторін, що конфліктують?

Залежно від впливу медіатора на рішення сторін, що конфліктують, соціологія конфлікту визначає такі його ролі:

- ✓ третейський суддя (авторитарна роль, має найбільші можливості щодо визначення варіантів розв'язання проблеми);
- ✓ арбітр (теж має значні повноваження, але сторони можуть не погодитися з його рішенням та опротестувати його);

- ✓ посередник (більш нейтральна роль; маючи певні знання, він забезпечує конструктивне обговорення проблеми, прийняття рішення залишається за конфліктантами);
- ✓ помічник (не втручається у полеміку щодо змісту проблеми та прийняття рішення, забезпечує організацію переговорів та зустрічей);
- ✓ спостерігач (своєю присутністю утримує сторони від порушень домовленостей, агресії).

Подайте визначення поняття «маніпуляція» та окресліть основні методи та прийоми цього явища.

МАНІПУЛЯЦІЯ – це різновид психологічного впливу на людину або групу людей з метою досягнення певної мети.

Маніпуляція може бути явної та прихованої, позитивною і негативною (при позитивній маніпуляції вигоду отримує не тільки той, хто маніпулює, а й той, ким маніпулюють).

До основних методів та прийомів маніпуляції зараховують:

Брехня – найпростіший мет од маніпуляції. Проте недоліків у нього набагато більше, ніж переваг: брехати треба вміти, а якщо ваша брехня відкриється, вам більше ніхто не повірить.

Повторення – один із методів маніпуляції, коли раз за разом повторюють одне й те ж саме (можливо, різними словами, але суть повідомлення залишається постійною), і рано чи пізно людина в це повірить.

Спокуса – поширений метод маніпуляції, коли людині пропонують щось, й у разі відмови, починають розповідати про всі переваги наданої пропозиції. І рано чи пізно ви можете погодитися – якщо спокуситесь перевагами (а саме цього й хотів домогтися маніпулятор) або просто втомитися й захочете, щоб від вас наразі відстали.

Гра на почутті провини – один із методів маніпуляції, коли людина не обов'язково повинна насправді провинитися:

маніпулятору досить змусити її відчувати себе винною. Чим сильніше почуття провини, тим легше маніпулювати людиною.

Жалість – різновид маніпуляції, ситуація, коли людині погано, її пожаліли і тому вона відчуває вдячність щодо особи, яка її пожаліла. Маніпулятор може скористатися цим почуттям подяки, щоб домогтися бажаного.

Інші поширені і відносно прості методи маніпуляції: шантаж, погрози, залякування, підкуп, лестоці, вплив на почуття гордості, сарказм, навмисне виведення людини з себе (щоб змусити його прийняти рішення під впливом емоцій), мовчання, презирство, невдоволення, образа (сварки, сльози тощо), використання стереотипів, апелювання до авторитетів тощо.

Які існують форми захисту від маніпуляції?

Одним із поширених захистів від маніпулятивної поведінки є пасивний захист. Як правило, пасивний захист застосовують у двох випадках: коли об'єкт маніпулювання не знає, як вчинити, або не хоче псувати стосунки з маніпулятором. *Важливою умовою застосування цієї форми захисту є витримка.* Суть пасивного захисту полягає в затримці власних спонтанних реакцій на дії маніпулятора. Усі способи пасивного захисту покликані знизити темп атаки, щоб виграти час для аналізу ситуації.

Найефективніші форми пасивного захисту:

- ✓ відсутність реакції на слова маніпулятора («не розчув», «не звернув уваги», «не помітив» тощо);
- ✓ тактовне, стримане й несподіване для маніпулятора мовчання;
- ✓ гра в «тупуватість» («не зрозумів», «не второпав», «не збагнув» тощо);
- ✓ формалізація спілкування, зведення спілкування з маніпулятором до формальних процедур (говорити тільки стандартні фрази; довго заповнювати документи, примушувати співбесідника розписуватися в кожному; дати візитку й показати, що розмову закінчено);

- ✓ повне або часткове ігнорування слів маніпулятора;
- ✓ узяття інформації до уваги й відкладення рішення на потім, відмова від ухвалення рішення «тут і зараз»;
- ✓ формальна згода на пропозиції маніпулятора, але з обмовкою, що буде зроблено тільки те, що залежить від адресата маніпулювання;
- ✓ повторення прохання маніпулятора, проте вже з питальною інтонацією тощо.

Проаналізуйте основні прийоми техніки ухилення від маніпулятора.

До техніки ухилення належать такі прийоми:

✓ **Тайм-аут:** відвернення уваги на побутову подробицю; фізичний вихід із простору взаємодії за слухної нагоди; філософський вихід із ситуації шляхом виголошення риторичних запитань типу: «Що є істина?» або «Усі ми мислимо суб'єктивно...»; використання жартів для переведення уваги співрозмовника на щось другорядне.

✓ **Скорочення інтервалів взаємодії:** перенесення розмови на інший час; установа «графіка» взаємодії.

✓ **Запобігання особистій взаємодії:** уникнення зустрічей із маніпулятором; заміна особистого контакту листуванням, спілкуванням в Інтернеті тощо.

Техніка відмови передбачає використання таких прийомів:

- ✓ **відмова побоювання,** за якої вдаються до фраз: «Боюся, що це неможливо!»; «Є велика небезпека, що я не зможу прийняти Ваших пропозицій»; «Мене лякає необхідність відмовити Вам»;
- ✓ **відмова-жаль:** «Мені дуже шкода, але я не зможу цього зробити»; «Шкодную, але не зможу погодитися з цим»; «Мені дуже не хочеться Вас засмучувати, але моя відповідь буде негативною».
- ✓ **відмова-змушеність,** висловлена так: «Я змушений відмовитися від цієї пропозиції», «На жаль, інші мої

зобов'язання вимагають, щоб я відмовився», «Доведеться мені все ж таки відповісти відмовою...».

Основними прийомами захисту від маніпулятивного впливу **шляхом збереження самовладання** фахівці вважають:

✓ **Розглядання маніпулятора.** Обличчя опонента розглядають якомога детальніше, немов хочуть намалювати його портрет із пам'яті. Мовчки й дуже уважно дивляться на співбесідника, не виявляючи ознак неприязні або іронії. Під час умисних пауз у спілкуванні намагаються побачити якомога більше деталей обстановки навколо опонента. У наслідок правильного мовчазного розглядання противник утрачає енергію свого маніпулятивного впливу, а демонстрація спокою свідчить про силу духу й життєву мудрість.

✓ **Оволодіння позицією спостерігача.** Вона передбачає оцінювання ситуації ніби згори (або збоку). Дуже ефективні такі моделі візуалізації: трансформація масштабів (можна подуми зменшити зріст людини, яка викликає гнів, зробити її карликом, ліліпутом); корегування тональності та яскравості (за допомогою уяви можна змінити зовнішність співбесідника – з кольорової на чорно-білу); експериментування з глибиною візуального сприйняття (можна змінити тривимірну картину на плоске, двомірне зображення).

✓ **Мистецтво тримати паузу.** Це вміння допоможе швидше заспокоїтися, зосередитися, знайти належну відповідь. Якщо маніпулятор щось запропонував, варто скористатися паузою і подумки дати відповіді на запитання: «Чи потрібно мені саме це?», «Чи потрібно мені це саме зараз?», «Чи потрібно мені це мені такою ціною?», «Чи потрібно мені це саме мені?».

Чим відрізняється активний захист маніпулятора від пасивного?

Метою активного захисту є відкриття маніпулятора й завдання йому удару у відповідь.

На практиці активний захист часто становить логічне продовження пасивного. **Основні фази активного захисту такі:**

- ✓ установлення факту маніпуляції. Полягає в аналізі змін у ситуаціях взаємодії, поведінці адресата маніпулятивного впливу;
- ✓ оцінка ситуації. Виокремлюють фактори та обставини, які сприяють чи заважають маніпулятивному впливу;
- ✓ усвідомлення змісту маніпуляції. З'ясовують причини, мотиви, цілі, форми й методи маніпулятивного впливу;
- ✓ установлення контролю за емоціями. Вдаються до прийомів управління власними емоціями.
- ✓ збивання темпу й ритму маніпулятивного впливу. Досягають шляхом демонстративного мовного або фізичного виходу з контакту.
- ✓ відновлення силового балансу стосунків. Намагаються заблокувати канали шляхом маніпулятивного впливу та саму можливість стереотипної автоматичної реакції на дій й слова маніпулятора, актуалізуючи вміння говорити «ні», діяти без пояснень і поступок; підкреслено демонструють самостійність у поведінці тощо.
- ✓ зайняття й декларування чіткої позиції в питанні, яке є предметом маніпуляції. Оponentові не дають змоги обирати (висувати) альтернативу; ігнорують факти й аргументи, які наводить маніпулятор на підтвердження своїх думок; стимулюють і демонструють гнів та нетерпіння.
- ✓ виведення маніпулятора зі стану емоційно рівноваги. Змістом цієї фази активного захисту є перенесення вістря критики аргументів опонента на його персону; виголошення насмішок, звинувачень, докорів; застосування щодо опонента некоректної аргументації й тощо. У такий спосіб опонента доводять до стану роздратування, різкого порушення психічної рівноваги.
- ✓ провокування маніпулятора до «самовикриття», тобто озвучення мети маніпуляції.
- ✓ відкриття факту маніпуляції та розкриття її суті. На цьому етапі захисту важливо розкрити мету, спосіб, призначення, особливості застосування та можливі наслідки маніпулятивного впливу і запропонувати маніпулятору зручну й безпечну модель його поведінки для блокування

- ✓ подальших спроб психологічного тиску.
- ✓ контрманіпуляція. У ній використовують практично весь арсенал форм, методів та прийомів маніпуляції в умовах, створених маніпулятивною дією суб'єкта нападу. До цього найпотужнішого захисту вдаються, якщо маніпулятор після відкриття не припиняє психологічного тиску. У процесі здійснення контрманіпуляції доцільно застосовувати різні прийоми та методи, швидко змінювати тактику маніпуляції; частіше використовувати ту маніпуляційну зброю, якою він володіє найкраще.

Тема 4. Юридичний конфлікт. Управління конфліктами

Якщо ти ненавидиш, – значить тебе перемогли

Конфуцій

Що є предметом та об'єктом юридичного конфлікту?

Під предметом юридичного конфлікту слід розуміти об'єктивно існуючу чи уявну проблему юридичного характеру, яка пов'язана з визначенням прав та обов'язків сторін і має вирішуватися за допомогою юридичних засобів.

Об'єкти юридичних конфліктів – це матеріальні (власність, територія тощо) і нематеріальні (честь, гідність, здоров'я) елементи реального світу.

Надайте класифікацію юридичних конфліктів.

В юридичній практиці більшість становлять такі **різновиди конфліктів**: міжособистісні, моральні, творчої нереалізації, внутрішньоособистісні, горизонтальні, вертикальні, ресурсні, статусно-рольові тощо.

В юридичному конфлікті виділяють дві групи суб'єктів: фізичні і юридичні особи.

КЛАСИФІКАЦІЯ КОНФЛІКТІВ В ЮРИДИЧНІЙ СФЕРІ:

- **за ступенем гостроти протиріч, що виникають (залежно від емоційного стану)**: незадоволеність, розбіжність, протидія, ворожнеча;

- **за проблемно-діяльнісною ознакою**: управлінські, виробничі, творчі тощо;

- **за ступенем залученості людей до конфлікту**: діалогічні (парні), порціональні (невелика кількість людей), міжособистісні, міжгрупові тощо;

- **за службово-комунікативною спрямованістю взаємодії**: вертикальні (між різними ієрархічними рівнями) і горизонтальні (між рівними за службовим становищем працівниками).

Які причини юридичних конфліктів ви знаєте?

У юридичній сфері науковці називають такі основні причини виникнення конфліктних ситуацій:

1. Причини, що впливають із властивостей особистості керівника і стилю його роботи:

- ✓ недоліки в організації діяльності (службової, навчальної, виховної тощо);
- ✓ слабка підготовленість, недосвідченість у роботі з особовим складом, невміння управляти людьми та їхньою діяльністю;
- ✓ негативні риси характеру, насамперед крайня неврівноваженість, що спричиняє ефектні спалахи й різке поводження з підлеглими, а також владність і відсутність гнучкості в професійній діяльності.

2. Причини, пов'язані з відносинами між особистістю і групою:

- ✓ неправильна реакція людини на вплив оточення або навпаки;
- ✓ негативна система домагань до оточення, середовища або завищена оцінка своїх можливостей і прав;

- ✓ необ'єктивна оцінка можливостей оточенням, розбіжність цих можливостей з їх сподіваннями; неповне та неточне сприйняття і нерозуміння обставин.
- 3. Причини, що впливають із властивостей об'єкта:**
- ✓ відсутність свідомої дисципліни в деяких членів групи, колективу;
 - ✓ наявність в окремих групах, колективах соціально незрілих осіб (дезорганізаторів, егоїстів, перестраховальників, кар'єристів, розкрадачів тощо);
 - ✓ сформована інертність у стилі роботи груп, колективів працівників, що призводить до неприйняття інноваційних процесів у службовій чи іншій діяльності;
 - ✓ особливості характеру членів колективу, групи (причепливість, заздрість, грубість, схильність до пліток, скандалів тощо);
 - ✓ моральна невихованість окремих осіб, що виявляється в негативності, черствості, владності, різкості, відсутності гнучкості у поведженні тощо.

У чому полягає відмінність об'єктивних та суб'єктивних причин конфліктів?

Причини конфліктів поділяють на **об'єктивні та суб'єктивні**.

Слід враховувати, що кожна **об'єктивна** причина набуває особистісного звучання, а наявні протиріччя призводять до загострення стосунків між працівниками. Наприклад, конфлікт полиблюється через напружені сімейні стосунки його учасників, зумовлені матеріальними нестатками, побутовою невлаштованістю.

Власне суб'єктивними причинами є: негативний соціально-психологічний клімат, невідповідність офіційної та неофіційної структур колективу (протиборство між керівником і неформальним лідером, ворожнеча між окремими неформальними групами), негативні риси характеру та деякі особливості особистості

(егоїзм, недостатні самовладання та витримка, завищена самооцінка та рівень домагань, висока тривожність), наявність психологічних бар'єрів.

Крім того, важливу роль у розвитку конфліктів мають т. зв. **конфліктогени** – слова, дії (чи бездіяльність), що можуть призвести до конфлікту. Ключове слово тут – можуть. Воно розкриває причину небезпеки конфліктогену. Те, що він не завжди призводить до конфлікту, зменшує нашу пильність.

Схема виникнення конфлікту

Характер конфліктогену	Форма прояву
Пряме негативне ставлення	«Якщо Ви не в змозі своєчасно приходити на роботу, то Вам необхідно подумати про можливість Вашого звільнення», «Роби, як тобі кажуть, або...»
Поблажливе ставлення	«Терміново зайдіть до мене в кабінет», «Не запитуйте чому, робіть, як Вам сказано»
Зухвальство	Захоплена розповідь про свої реальні та мимі успіхи
Менторські відносини (слова-«боржники»)	Категоричні оцінки, судження, висловлення; нав'язування своєї точки зору; нагадування про неприємне; повчання. «Ви постійно скаржитеся», «Скільки годин у Вас пішло на це?», «Ви повинні дивитися на факти», «Ви повинні поводитися більш відповідально».
Нечесність і нещирість	Утаювання інформації, обман чи спроба обману; маніпуляції свідомістю людини: «Вам цей проєкт прийдеється до душі» (не сказавши, що з ним пов'язане)
Порушення етики Образливі прізвиська	Спричинені випадково незручності без вибачення; ігнорування партнера по спілкуванню (не привітався, не запросив сісти, не виявив уваги); перебивання співрозмовника; перекладання відповідальності на іншу людину («Таке може сказати тільки ідіот», «Чого ще можна чекати від бюрократа»)

Регресивна поведінка, відмовлення від обговорення питань, зміна теми	Наївні запитання; посилання на інших при одержанні справедливого зауваження; сперечання. «Ви не повинні сердитися», «Чого тут хвилюватися. Усе досить логічно..», «Чого тут обговорювати. Я не бачу проблеми», «Це дуже цікаво..., а ось вчора я дивився дуже смішний фільм...»
Підступна похвала	«У вас так гарно виходять звіти, Ви не напишете ще один?»
Діагноз мотивів поведінки	«Ви одержимі власницьким інстинктом», «У Вас ніколи не вистачало ініціативи»
Несвоечасні поради	«Якби ти навів порядок на своєму письмовому столі, у тебе не було би причини для паніки», «Чому ти не зробив ось так», «Просто не звертай уваги».
Змагання	«Я потрапив на минулому тижні в жахливу аварію...» «Це що, ти подивився б на мою...»
Заспокоєння запереченням	«Не хвилюйся», «Не хвилюйся, все пройде».

Чи може бути діяльність керівника причиною конфлікту? Які існують основні причини конфліктів, пов'язаних з керівництвом?

Головними причинами конфліктів, пов'язаних із керівництвом, є:

- ✓ незадовільний стиль керівництва (помилки у підборі та розташуванні кадрів, в організації контролю, у плануванні, порушення етики спілкування);
- ✓ недоліки культури поведінки (грубість, невірноваженість та ін.);
- ✓ недоліки характеру (нечесність, принизливе ставлення до підлеглих, байдужість, надмірна владність, негнучкість тощо);
- ✓ неадекватність стилю керівництва рівню підготовленості колективу.

Якими можуть бути наслідки конфліктів?

Наслідки конфліктів можуть бути як позитивними, так і негативними. Так, **позитивні наслідки** полягають у:

- виявленні порушень принципів демократії та соціальної справедливості;
- виявленні прихованих труднощів та резервів у роботі;
- удосконаленні керівництва;
- конструктивному вирішенні проблем професійної діяльності;
- оптимізації психологічного клімату у колективі.

Негативні наслідки:

- зниження ефективності керівництва;
- непорозуміння між окремими підрозділами ОВС;
- збільшення психологічної дистанції між членами одного колективу;
- руйнування колективу в цілому (ворожість, підозрілість та ін.);
- порушення психологічного комфорту окремих членів колективу (виникнення почуття приниження, провини тощо; розвиток стресу, пригніченості).

Чи можна прогнозувати та попереджати конфлікти в колективі?

Щоб прогнозувати і попереджувати конфлікти, необхідно з'ясувати:

1. **Чи є проблема?** Проблема виникає там, де є протиріччя, неузгодженість між людьми.

2. **Чи існує конфліктна ситуація та в якому напрямі вона розвивається?** Відносини між потенційними конфліктуєчими сторонами можуть то погіршуватися, то поліпшуватися. Конфліктні ситуації не виникають водночас, вони розростаються поступово, живлячись зусиллями однієї або обох сторін.

Отже, для прогнозу конфлікту важливо не просто діагностувати наявність конфліктної ситуації, але й зрозуміти тенденції її розвитку.

3. **Хто є потенційними учасниками можливого конфлікту і чи прагнуть вони до його ескалації?** Аналізуючи психологічні особливості учасників можливого конфлікту, потрібно, насамперед, звернути увагу на їх мотиви, ціннісні орієнтації, відмінні особливості характеру і манери поведінки.

4. **Яка ймовірність виникнення конфлікту?** Ймовірність виникнення конфлікту значною мірою зумовлюється особливостями інциденту, тобто формального приводу для початку безпосереднього зіткнення сторін. Інцидент може виникнути випадково або бути спровокований суб'єктом (суб'єктами) чи "третьою силою", яка переслідує свої інтереси. Чи здатен інцидент стати детонатором конфлікту?

Очевидно, що конфлікт розвивається лише за наявності всіх чотирьох компонентів, тому зусилля щодо його прогнозування повинні включати системний розгляд кожного з них.

Дайте визначення поняття «управління конфліктами».

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ – це цілеспрямовані дії щодо усунення (мінімізації) причин конфлікту; корекції поведінки учасників конфлікту; підтримки такого рівня конфліктності, що не виходить за контрольовані межі.

УПРАВЛІННЯ КОФЛІКТОМ – це цілеспрямований вплив на перебіг конфлікту, що забезпечує розв'язання важливих завдань.

Управління конфліктами охоплює:

- ✓ прогнозування конфліктів;
- ✓ запобігання одним конфліктам і водночас стимулювання інших;
- ✓ припинення й придушення конфліктів;
- ✓ регулювання й розв'язання.

Яких умов слід дотримуватись для ефективного управління конфліктами?

Висувають такі умови щодо управління конфліктними ситуаціями:

- ✓ об'єктивне розуміння конфлікту як реальності;
- ✓ визнання можливості й необхідності активного впливу на конфлікт;
- ✓ наявність матеріальних, політичних і духовних ресурсів;
- ✓ наявність правової основи управління;
- ✓ здатність суспільних суб'єктів до узгодження своїх позицій та інтересів, поглядів і орієнтацій.

Які існують етапи «управління конфліктом»?

У сучасній психології виокремлюють та етапи управління конфліктом:

- 1) Визнання реальності конфлікту сторонами або однією зі сторін.
- 2) Легітимізація конфлікту, тобто досягнення угоди між учасниками конфлікту щодо визнання та дотримання встановлених норм і правил конфліктної взаємодії.
- 3) Інституціоналізація конфлікту, тобто створення відповідних органів, робочих груп з регулювання конфліктної взаємодії.

Що таке інституціоналізм конфлікту?

ІНСТИТУЦІОНАЛІЗАЦІЯ КОНФЛІКТУ – створення певного механізму його регулювання, чіткої процедури, яку здійснюють згідно з певними принципами та за допомогою певних технологій (інформаційних, комунікативних, соціально-психологічних, організаційних тощо).

Процес інституціоналізації конфліктної взаємодії охоплює такі **етапи**:

- структурування групи конфліктерів, тобто розгляд питання відповідності поведінки кожної з груп до носіїв протилежних інтересів;
- редукування конфлікту, тобто поступове послаблення його за рахунок переведення на інший рівень. Як вихідний інструмент доцільно використовувати шкалу можливих рівнів напруженості конфлікту.

Складіть алгоритм діяльності керівника в конфліктній ситуації.

Одним з алгоритмів діяльності керівника є:

- вивчення причини виникнення конфлікту – спостереження, аналіз результатів діяльності, вивчення документів тощо;
- обмеження кількості учасників – робота з лідерами в мікрогрупах, перерозподіл функціональних обов'язків, заохочення чи покарання тощо;
- додатковий аналіз конфлікту за допомогою експертів – опитування експертів, залучення психолога, переговорний процес тощо;
- прийняття рішення – використання адміністративних, педагогічних та інших методів.

Які основні ролі може відігравати керівник в умовах виробничого конфлікту?

Керівник в умовах конфлікту може виступати як:

- суб'єкт (безпосередній учасник конфлікту);
- посередник-арбітр, який мирить конфліктерів.

Найчастіше безпосереднім учасником конфліктного протистояння керівник стає у разі:

- порушення службової етики (брутальність, неприхована неповага до людей; невиконання обіцянок і будь-який обман; зловживання своїм становищем; приховування невігідної інформації; нетерпимість до відмінної від власної думки іншого);
- відхилення від норм трудового законодавства (правова неграмотність; спроби керівників обійти закон, виявити свавілля);
- допущення несправедливої оцінки роботи та поведінки підлеглих (серед типових помилок завищення оцінок: дружнє ставлення на основі неформального спілкування, бажання бути добрим і великодушним; заниження оцінок стає можливим у результаті навмисного прагнення до покарання, особистої антипатії чи «шлейфа» поганої репутації, невміння працівника ефективно подати виконану роботу тощо).

Що таке соціально-психологічний клімат колективу і які його складові?

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ КОЛЕКТИВУ – це його емоційно-динамічний настрій, який формується в процесі роботи й особистого спілкування працівників і виявляється у відносинах між ними з приводу результатів та умов виробничої діяльності, що існують у колективі, потреб, настанов, ціннісних орієнтацій, моральних норм та інтересів, їхньої переконаності, відповідальності, дисциплінованості, ставлення до колективу, роботи тощо.

Складові соціально-психологічного клімату:

- ✓ зв'язки і відносини між окремими членами колективу: між формальними і неформальними групами; між колективом і його окремими членами; між групою (формальною або неформальною) та її окремими членами; між колективом і формальною або неформальною групою; між різними колективами;

- ✓ потреби, настанови, мотиви, сподівання, ціннісні орієнтації, моральні норми, інтереси колективу, формальних і неформальних груп та окремих членів;
- ✓ емоційно-психологічний та емоційно-динамічний настрій колективу та його окремих членів;
- ✓ фізіологічна, психологічна та соціально-психологічна сумісність окремих членів колективу;
- ✓ спрямованість, переконаність, свідомість, відповідальність, дисциплінованість, активність та ініціативність членів колективу;
- ✓ згуртованість, ціннісно-орієнтаційна єдність членів колективу, готовність до спільних дій;
- ✓ ставлення окремих працівників до деяких членів колективу; формальних і неформальних груп; колективу, дій та діяльності членів колективу, їхнього емоційного стану; подій і процесів у колективі або групі; потреб, настанов, мотивів, ціннісних орієнтацій, моральних норм та інтересів членів колективу; їхніх прав і обов'язків, ідей, цілей і завдань; результатів діяльності колективу та його окремих членів.

Яких результатів можна досягнути під час вирішення конфлікту?

Конфлікти можуть мати різні результати залежно від предметного змісту учасників і умов перебігу конфлікту:

- повне припинення конфронтації шляхом взаємного примирення сторін з будь-якої підстави;
- припинення конфронтації, коли одна зі сторін виходить переможцем, а інша визнає себе переможеною; коли обидві сторони різною мірою задовольняють свої домагання; коли обидві сторони програють і одержують «негативне задоволення»;
- ослаблення конфлікту шляхом взаємних поступок або часткових поступок однією зі сторін;

- трансформація конфлікту, переростання його в інший видозмінений конфлікт або у принципово новий, розв'язання якого знижує первісний конфлікт або залишає його неврегульованим, але затьмарює своїм ефектом чи відсуває на задній план, викликає стан перемінної конфліктності.

За яких умов можливо розв'язати конфлікт?

Розв'язання конфліктів у колективі є можливим за таких умов:

- ✓ за рахунок перетворення об'єктивної конфліктної ситуації, наприклад шляхом організаційних змін, упорядкування системи матеріального стимулювання, поліпшення умов праці, переведення працівників на нову посаду тощо;
- ✓ за рахунок перетворення образів ситуації, наявних у сторін, що конфліктують.

У процесі розв'язання конфліктів керівник повинен дотримуватися таких правил:

- ✓ не слід занадто аналізувати конфліктні ситуації. Часті бесіди з представниками сторін, втягнених у конфлікт, здебільшого лише посилюють його.
- ✓ не варто захоплюватися «анатомією» конфлікту, оскільки згадки про розвиток конфлікту є неприємними, збільшують взаємну ворожість, розпалюють конфлікт.
- ✓ не можна боротися з конфліктами наказом. Розв'язуючи конфліктну ситуацію, потрібно апелювати до кращих почуттів людей, ліквідувати ворожість і втрату об'єктивності у взаєминах. У боротьбі з конфліктами, як і в будь-яких інших ситуаціях, чесність — найкраща політика.
- ✓ не потрібно багато уваги приділяти розгляду пліток, оскільки вони є даними сумнівного походження.

Чи існують способи розв'язання конфліктів? Якщо так, які?

У сучасній психології розрізняють такі способи розв'язання конфліктів:

- ✓ **однобічний:** придушується одна зі сторін. Характерний для розв'язання конфлікту керівником-автократом. При цьому підлеглий заглиблюється в себе, залишаючись при своїй думці, або може вступити у відкриту боротьбу з керівником.
- ✓ **компромісний:** обидві сторони послідовно поступаються один одному, виробляючи взаємоприйнятні рішення.
- ✓ **інтегрувальний:** вишукується нова можливість розв'язання конфлікту, яка буде влаштовувати обидві сторони. Цей спосіб вважається найбільш ефективним.

Які етапи розв'язання конфліктів керівником ви знаєте?

Розрізняють такі етапи розв'язання конфліктних ситуацій керівником:

1. Установлення справжніх учасників конфліктної ситуації.
2. Вивчення, наскільки це можливо, мотивів, мети, здібностей, особливостей характеру, професійної компетентності всіх учасників конфлікту.
3. Вивчення наявних до конфліктної ситуації міжособистісних відносин учасників конфлікту.
4. Визначення справжньої причини виникнення конфлікту.
5. Виявлення ставлення до конфлікту осіб, які не беруть у ньому участі, але зацікавлені в його позитивному розв'язанні.
6. Визначення і застосування способів розв'язання конфліктної ситуації, які: були б адекватними характеру його причин; враховували б особливості осіб, залучених до конфлікту; мали б конструктивний характер; відповідали б цілям поліпшення міжособистісних відносин і сприяли розвиткові колективу.

У чому полягає зміст розв'язання конфлікту керівником?

ПРИНЦИП РОЗУМІННЯ – усвідомлення реальної проблеми, стану сил у конфлікті, предмета конфлікту, знання потенційно конфліктних особистостей, добра орієнтація в потенційних умовах виникнення конфліктів, фазах їх розвитку.

ПРИНЦИП ПЕРЕДБАЧЕННЯ – прогнозування потенційних конфліктів між співробітниками, угрупованнями і своєчасна підготовка до них.

Які існують тактичні механізми розв'язання конфлікту керівником?

Тактика розв'язання конфлікту керівником:

1. Загальні рекомендації у разі виникнення напруженості між партнерами:

- ✓ увага до співрозмовника;
- ✓ доброзичливість, дружелюбність, прихильність, поважне ставлення;
- ✓ природність;
- ✓ терпимість та співчуття;
- ✓ витримка, самоконтроль;
- ✓ спокійний тон;
- ✓ лаконічність, небагатослівність;
- ✓ постійне підтримування зворотного зв'язку зі співрозмовником;
- ✓ затягування ритму, темпу бесіди, якщо співрозмовник надміру схвильований і занадто швидко говорить;
- ✓ з першої ж нагоди необхідно встановити контакт зі співрозмовником і намагатися не втрачати його;
- ✓ намагатися дивитися в очі партнерові, на його обличчя, руки, поставу, стежити за їх змінами;
- ✓ спробувати подумки стати на місце партнера і зрозуміти, які події спричинили такий його стан.

2. Поведінка на першій фазі бесіди:

- ✓ дати висловитися, не намагатися перекричати, перебити;
- ✓ уважно вислухати;
- ✓ зробити паузу, якщо співрозмовник надміру активний;
- ✓ показати мімічними, руховими засобами, що ви помітили стан співрозмовника;
- ✓ зменшувати соціальну дистанцію (посміхнутися, наблизитися, опинитися лицем до лица, торкнутися, нахилитися).

3. Оперативні прийоми поведінки на другій фазі бесіди:

- ✓ доброзичливо привітати співрозмовника;
- ✓ відвернути або переключити його увагу (запропонувати закурити; дати в руки документ, який стосується співрозмовника; зняти трубку і сказати що-небудь приємне, наприклад комплімент, пов'язавши це із проблемою або станом співрозмовника);
- ✓ запропонувати сісти (причому сідати по можливості під гострим або прямим кутом до співрозмовника на відстані не більше ніж 50 см);
- ✓ сказати про своє самопочуття, стан, що викликали слова співрозмовника, якщо його статус вищий, позиція сильніша, ніж у Вас;
- ✓ сказати про стан, самопочуття співрозмовника, якщо його статус нижчий, позиція слабша, ніж у Вас;
- ✓ звернутися до фактів;
- ✓ визнати свою провину, якщо вона є;
- ✓ визнати правоту співрозмовника по тих пунктах, де він напевно має рацію;
- ✓ дати зрозуміти співрозмовникові, що ви розумієте, наскільки є важливим питання, про яке він говорить;
- ✓ показати, що ви зацікавлені у розв'язанні його проблеми;
- ✓ підкреслити спільність інтересів, цілей, завдань зі співрозмовником;
- ✓ розподілити з ним відповідальність за розв'язання проблеми;

- ✓ підкреслити, що ви довіряєте співрозмовникові;
- ✓ підкреслити кращі якості партнера, які допоможуть йому самому впоратися зі своїм станом;
- ✓ підкреслити значимість партнера, його місце, роль у групі, його сильні сторони, добре ставлення до нього з боку значимих інших;
- ✓ попросити у співрозмовника поради, як вчинити з ним, як би він сам вирішив свою ситуацію;
- ✓ обіцяти підтримку, якщо це не суперечить вашим принципам, інтересам справи;
- ✓ якщо це можливо, вирішити питання відразу або пообіцяти це зробити в найкоротший строк.

4. Спеціальні оперативні прийоми:

- ✓ перш ніж їх застосовувати, необхідно усвідомити слабкі моменти в позиції співрозмовника, у його міркуваннях, виявити «вразливі» місця співрозмовника як особистості. Слід пам'ятати, що співрозмовникові завжди необхідно залишати можливість з гідністю відступити;
- ✓ повторити незрозумілі слова співрозмовника ніби зі здивуванням;
- ✓ тактовно показати, що співрозмовник надміру різкий (сухе, холодне, формальне звертання, збільшення дистанції, підкреслена ввічливість);
- ✓ зробити комплімент агресорові;
- ✓ спрямувати проблему у гумористичний або гротескно-сатиричний бік;
- ✓ виявити щодо партнера більш сильну агресію, ніж продемонстрував він;
- ✓ сказати співрозмовникові про негативні сторони і наслідки конфліктної ситуації для нього особисто;
- ✓ показати, що задоволення його вимог може призвести до негативних наслідків для людей, думка яких для нього є важливою, або відвернути їх від нього.

Які існують чинники особистісних конфліктів поліцейських?

До основних чинників особистісних конфліктів поліцейських зараховують:

- 1) протистояння системи правоохоронної діяльності ОВС і системи правопорушення з гострими суперечностями і протидіями в цьому протистоянні;
- 2) правова регламентація правоохоронної діяльності – суворе дотримання законів;
- 3) наявність владних повноважень, тобто прав та обов'язків щодо застосування влади від імені закону;
- 4) наявність небезпеки в практичній діяльності, особливо в оперативній, причому не тільки чинників фізичного впливу, але й психічного, що може мати небажані особистісні психологічні наслідки;
- 5) наявність постійного ризику в роботі;
- 6) різноманітність службових ситуацій, неможливість чіткого планування й прогнозування результатів, що зумовлюється складною, багатофакторною природою злочинності;
- 7) високі вимоги щодо навичок професійного спілкування.

За якими правилами можливо розв'язати конфлікти серед поліцейських?

Правила розв'язання конфліктів:

- 1) Визнати наявність конфлікту.
- 2) Домовтеся про процедуру. Якщо конфлікт визнано, домовтеся, де, як і коли ви почнете спільну роботу з його подолання.
- 3) Окресліть конфлікт. Важливо визначити конфлікт у термінах проблеми, що підлягає врегулюванню. Кожна сторона повинна висловити, у чому вона бачить суть конфлікту, які почуття він у неї викликає, як вона оцінює свою роль у конфліктній ситуації. При цьому важливо зосередитися на конкретних діях, а не

на особах.

- 4) Досліджуйте можливі варіанти вирішення.
- 5) Контролюйте виконання спільно прийнятого рішення.
- 6) Критикуйте опонента доброзичливо.
- 7) Слід дотримуватися етичних норм спілкування в конфліктній ситуації.
- 8) Володійте своїми емоціями. Це одне з основних правил розв'язання конфліктних ситуацій.

Які типові помилки існують під час розв'язання особистісних конфліктів?

Типовими помилками під час розв'язування конфліктів є:

- постійне перебивання партнера під час бесіди, створення перешкод до вільного висловлення ним своєї позиції;
- виявлення до представника протидіючої сторони своєї особистої ворожості, антипатії;
- дріб'язкові прискіпування, не пов'язані із суттю справи;
- приниження партнера, негативна оцінка його особистості;
- спроби залякати співрозмовника, погрози;
- підкреслення різниці між собою і партнером;
- применшення внеску партнера в загальну справу й перебільшення своїх заслуг;
- систематична відмова у відповідь на конструктивні пропозиції партнера, постійне заперечення справедливості його слів;
- прояв нещирості, лицемірства.

Основні помилки керівників, що прагнуть розв'язати конфлікти:

- недостатня увага до аргументів однієї чи всіх сторін конфлікту;
- необґрунтоване звинувачення сторін в упередженості суджень;
- перевага однієї сторони завдяки колишнім зв'язкам;

- залежність ухвалення рішення на користь однієї зі сторін від недостовірної інформації, чуток, домислів;
- перекидання відповідальності на одну зі сторін через свої помилки;
- приховування частини чи всіх інтересів сторін;
- пригадування старих образ і помилок підлеглих.

У чому полягають критерії результативності дій із розв'язування конфлікту?

Виділяють такі критерії результативності дій із розв'язання конфлікту:

- ✓ припинення протидії; усунення факторів, що травмують учасників;
- ✓ досягнення мети однією зі сторін-конфліктерів; зміна позиції індивіда;
- ✓ формування навичок активної поведінки індивіда в аналогічних ситуаціях у майбутньому;
- ✓ задоволеність сторін його результатами.

Для розв'язання конфліктів у правоохоронній діяльності використовуються різноманітні психологічні, педагогічні та адміністративні засоби.

Для розв'язання конфліктної ситуації рекомендується залучати членів колективу, які користуються довірою і перебувають з учасниками конфлікту в урівноважених відносинах, не залежать від них по службі, а також морально і матеріально. При цьому необхідно виключити: упередженість у вивчені конфлікту, спроби виправдати попередньо кого-небудь із конфліктуючих, наміри дотримуватися позиції одної з конфліктуючих сторін. Необхідно досягти того, щоб, незалежно від службового і суспільного положення конфліктуючих сторін, їх позиції і дії отримали об'єктивну оцінку.

Важливою особливістю розв'язання зовнішніх конфліктів, пов'язаних із правоохоронною діяльністю, є те, що усілякі

рішення з цього приводу повинні бути засновані на законах та інших підзаконних нормативно-правових актах.

При цьому в усякому разі **дії по врегулюванню конфлікту повинні досягати:**

- усунення причин, що спричиняють конфлікт;
- поновлення справедливості; усунення недовіри;
- встановлення взаєморозуміння і згоди;
- створення належних умов роботи;
- усунення причин соціально-психологічного характеру.

Які заходи профілактики конфліктів у підрозділах Національної поліції можливо та доречно проводити?

Аналіз правоохоронної діяльності, особливо міжособистісних відносин під час виконання службових обов'язків, дозволяє запропонувати такі заходи профілактики конфліктів:

1) *створення загальної оптимальної атмосфери службової діяльності, сумлінне виконання обов'язків по боротьбі зі злочинністю, що є гарантією доброзичливих відносин як між колегами, так і з керівництвом і населенням;*

2) *підвищення й укріплення авторитету працівників поліції серед населення, формування позитивної громадської думки;*

3) *створення в колективі сприятливої атмосфери трудової діяльності, гармонійних взаємовідносин, вживання заходів щодо закріплення кадрів, зменшення плинності;*

4) *організація правильного сприйняття і розуміння усіма членами колективу завдань, які перед ними виникають, за рахунок індивідуального та диференційованого підходу у роботі;*

5) *формування необхідних ділових якостей та професійної майстерності працівників;*

6) *вироблення у працівників психологічної стійкості проти негативного впливу осіб з антисуспільною спрямованістю, нейтралізація умов, які сприяють професійній деформації кадрів.*

РОЗДІЛ 3. СТРЕСОСТІЙКІСТЬ

Тема 1. Стрес, види стресу та основні джерела стресових ситуацій

*Стрес псує все життя, а смерть
один день і тільки*

Шерлок Хомс

*У чому полягає зміст понять «стрес»,
«стресор», «дистрес»?*

СТРЕС – стан напруженості, сукупність захисних фізіологічних реакцій, що настають в організмі тварин і людини у відповідь на вплив різних несприятливих факторів (стресорів) – холоду, голодування, психічних і фізичних травм, опромінення, крововтрати, інфекції тощо.

Стрес поділяється на такі складові: власне подія; сприйняття події; реакція тіла на сприйняття події.

СТРЕСОР – несприятливий фактор, що викликає в організмі тварини або людини стан напруженості – стрес.

ДИСТРЕС – стрес, який негативно впливає на організм і може повністю розладнати поведінку і діяльність людини.

Хронічне переживання дистресу викликає серйозні дисфункціональні і патологічні порушення в організмі .

Які існують види стресу?

До основних видів стресу зараховують:

- ✓ **фізіологічний** – зумовлений надмірними фізичними навантаженнями;
- ✓ **психологічний** – зумовлений складними стосунками з іншими людьми;
- ✓ **інформаційний** – зумовлений надлишком, недостатністю чи безсистемністю життєвоважливої інформації;
- ✓ **управлінський** – зумовлений високою відповідальністю за рішення, що приймаються, особливо в умовах дефіциту часу;
- ✓ **емоційний** – проявляється в ситуаціях загрози, небезпеки, неочікуваної радості тощо.

Назвіть основні етапи та джерела виникнення стресу.

Виникнення стресу охоплює три етапи:

- ✓ появу початкової реакції подиву, тривоги, невміння розібратися із ситуацією;
- ✓ виникнення суперечок, непорозумінь;
- ✓ настання фази виснаження, втоми.

До основних джерел стресової ситуації зараховують:

- 1) труднощі узгодження сімейних стосунків;
- 2) особливості трудового процесу;
- 3) становище індивіда в організації;
- 4) службові конфлікти;
- 5) труднощі узгодження службових стосунків.

У чому полягають організаційні, професійні та особистісні фактори, що зумовлюють стрес?

Організаційними факторами, що зумовлюють стрес, є:

- відсутність важливої справи;
- безцільність існування;
- конфлікт ролей;
- нецікава робота;
- незадовільні фізичні умови праці;
- перенавантаження чи недозавантаженість роботою тощо.

Особистісними факторами, що зумовлюють стрес, є:

- смерть або хвороба близької людини;
- погані стосунки з рідними;
- зміна місця проживання;
- сексуальні проблеми, вагітність, проблеми зі здоров'ям;
- перехід на іншу роботу;
- притягнення до суду;
- вихід на пенсію;
- весілля тощо.

Фактори, які можуть викликати професійний стрес:

1. Фактори професійного стресу, пов'язані із трудовою діяльністю:

- ✓ перевантаження або недовантаження роботою;
- ✓ незадовільні фізичні умови праці;
- ✓ дефіциту часу (коли весь час чогось не встигаєш зробити);
- ✓ необхідність самостійно ухвалити рішення.

2. Фактори стресу, пов'язані з роллю працівника в організації:

- ✓ рольова невизначеність;
- ✓ рольовий конфлікт, коли суб'єкт вважає що він робить те, чого не повинен або чого не бажає робити;
- ✓ відповідальність за інших людей і за якісь речі;
- ✓ занадто низька відповідальність, що боляче б'є по самолюбству й дуже розхолоджує в роботі;

- ✓ малий ступінь участі в прийнятті рішень в організації.

3. Фактори стресу, пов'язані із взаєминами на роботі:

- ✓ взаємини з керівництвом, підлеглими, колегами;
- ✓ труднощі в делегуванні повноважень.

4. Фактори, пов'язані з діловою кар'єрою:

- ✓ два основних стресогенних фактори – професійна «неуспішність» і страх ранньої відставки;
- ✓ статус невідповідності, повільне або занадто швидке просування, фрустрація через досягнення «межі» своєї кар'єри;
- ✓ відсутність гарантованої роботи;
- ✓ невідповідність рівня домагань певному професійному статусу.

5. Фактори, пов'язані з організаційною структурою й психологічним кліматом:

- ✓ неефективне консультування;
- ✓ обмеження свободи поведінки, інтриги тощо.

6. Позаорганізаційні джерела стресів:

- ✓ основні проблеми працівника, що виникають у сімейно-му житті;
- ✓ мобільність працівника веде до загострення конфліктів у родині, коли необхідно міняти місце проживання тощо;
- ✓ розходження за психометричними даними.

Які почуття викликають психологічні чинники формування стресів?

ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ФОРМУВАННЯ СТРЕСІВ:

- ✓ позитивні почуття (вдячність, повага, довіра, захоплення, прихильність, доброзичливість тощо);
- ✓ негативні почуття (ненависть, недовіра, презирство, ворожість, ревнощі, прагнення помсти, відчуття загрози безпеці тощо);
- ✓ почуття байдужості, фрустрації.

Перерахуйте основні види професійного стресу.

До основних видів професійного стресу зараховують:

- ✓ емоційний стрес;
- ✓ інформаційний стрес;
- ✓ комунікативний стрес;
- ✓ професійний стрес досягнення;
- ✓ страх помилки;
- ✓ професійний стрес конкуренції;
- ✓ професійний стрес успіху;
- ✓ проблема заробляння грошей.

Що таке професійне «вигорання»? Назвіть основні його рівні.

ПРОФЕСІЙНЕ «ВИГОРАННЯ» – це емоційне виснаження, що виникає на фоні стресу, який викликаний міжособистісним спілкуванням.

Професійне «вигорання» має такі рівні:

- *перший рівень* – у індивідуума виявляються помірні, недовгі і випадкові ознаки процесу професійного «вигорання»;
- *другий рівень* – у індивідуума симптоми виявляються більш регулярно, носять більш затяжний характер і ледве піддаються корекції;
- *третій рівень* – у індивідуума ознаки і симптоми професійного «вигорання» є хронічними, можуть розвиватися фізичні і психологічні проблеми типу виразок і депресії.

У яких стадіях виявляється професійне «вигорання»?

Професійне «вигорання» може виявлятися у таких стадіях:

- *на першій стадії* «вигорання» індивідуум, виснажений емоційно й фізично, може скаржитися на головний біль, застуду і різноманітні болі;
- *на другій стадії* «вигорання» у людини може розвиватися негативне, цинічне і знеособлене ставлення як до навколишніх, з якими вона працює, так і до себе;
- *на третій стадії* «вигорання» індивідуум демонструє образ на увесь світ, він перестає виражати свої емоції і неспроможне зосередитися.

Тема 2. Співпраця людини зі стресом. Управління стресом

Стрес виникає тоді, коли ви знаєте, як вчинити правильно, але робите все навпаки

Ларрі Уінгет

Що таке стресостійкість? Назвіть основні ознаки відсутності стійкості до стресів.

СТРЕСОСТІЙКІСТЬ – це загальна якість особистості, яка характеризується здатністю протистояти стресовим факторам за період часу, який необхідний для організації нових умов, в яких даний стресор не буде загрозовим.

До основних специфічних ознак відсутності стійкості до стресів зараховують:

- ✓ низька диференційованість;
- ✓ зниження адаптаційного потенціалу;
- ✓ збереження біполярної структури організації факторів.

Із яких компонентів складається стресостійкість?

Стресостійкість складається з таких компонентів:

- ✓ **емоційний:** уміння людини контролювати свій емоційний стан у перед конфліктних і конфліктних ситуаціях;

здатність відкрито виявляти свої емоції без приниження особистості опонента тощо;

- ✓ **вольовий:** здатність до свідомого контролю й оволодіння собою, терпимості до інших, самовладання й самоконтролю, несприйнятливості щодо провокаційних дій опонента;
- ✓ **пізнавальний:** вміння визначати початок перед конфліктної ситуації, здійснювати об'єктивний аналіз причин її виникнення, прогнозувати розвиток конфлікту й можливі наслідки, швидко приймати правильні рішення;
- ✓ **мотиваційний:** адекватність прагнень у конфлікті, їх спрямованість на пошук шляхів розв'язання суперечностей, здатність коригувати інтереси залежно від зміни обставин і конкретної ситуації;
- ✓ **психомоторний:** уміння володіти своїм тілом, контролювати свої жести, міміку.

У чому полягає сутність когнітивного ресурсу стресостійкості?

Складовими компонентами когнітивного ресурсу стресостійкості є:

- ✓ **функціональний компонент:** наявність відповідного потенціалу когнітивних функцій (уваги, пам'яті, мислення) особистості, які є необхідними умовами реалізації виходу із конкретної стресової ситуації;
- ✓ **компонент самооцінки:** з'ясування причин суб'єктивно низького або високого оцінювання стресової ситуації, адекватності такої оцінки та моделювання шляхів досягнення вищого рівня стійкості до стресів;
- ✓ **стильовий компонент:** показники, які характеризують індивідуально-своєрідні прийоми переробки інформації про актуальну та стресову ситуацію;
- ✓ **соціально-когнітивний компонент:** наявність соціально-психологічних особливостей «викривлення»

людиною інформаційного потоку, що відбувається за умов наявності ірраціональних та неконструктивних уявлень про свої можливості і часто є причиною виникнення стресових станів;

- ✓ **когнітивно-поведінковий компонент:** стратегія дій людини, спрямовані на подолання стресових ситуацій, а також характеризує особистий поведінковий тип діяльності, що може сприяти виникненню стресових ситуацій.

У чому полягає сутність властивостей стійкості особистості до стресів?

До основних властивостей стійкості особистості до стресів зараховують:

1. Зв'язок стійкості зі зміною. Стресостійкість пов'язана зі зміною (конструктивною – розвиток; неконструктивною – уникнення або психологічний захист як блокування; деструктивною – деградація).

2. Стійкість і адаптаційно-діяльнісний механізм. Стресостійкість особистості проявляється в здатності адаптуватися до стресових ситуацій зберігаючи високу ефективність і життєдіяльність.

3. Стійкість і регуляція. Воля особистості є регулятором емоцій, що безпосередньо впливає на стійкість людини. Воля може стимулювати діяльність, підтримуючи певний рівень активності особистості та позитивне емоційне забарвлення. Надмірна вольова напруга може привести до дезорганізації, зриву діяльності, проблем зі здоров'ям.

4. Стійкість і механізми захисту. Механізми захисту можуть на деякий час послабити тривожність людини. Їхнє використання для боротьби із тривогою, стресом можливе тільки тимчасово, оскільки поки що не знайдено більш раціональний спосіб вирішення конфлікту та стресової ситуації.

Які існують засоби психологічного захисту від стресів?

ЗАСОБИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАХИСТУ ВІД СТРЕСІВ:

- ✓ **Зміна орієнтацій.** Людина з великим набором гнучких настанов і досить великою кількістю різних цілей, яка здатна їх змінювати у разі невдачі, краще захищена від неврозів, ніж людина, яка однозначно орієнтована на досягнення тільки одного результату.
- ✓ **Вміння оцінювати те, чого не зміг досягти.** Необхідно вміти знизити значимість втрати, зменшивши цінність того, до чого прагнув. Переносити малі втрати легше, ніж значні.
- ✓ **Здатність заздалегідь, помірковано осмислювати можливість невдачу та її наслідки.** Підготовка психіки на випадок невдачі дозволяє уникнути комплексу неповноцінності як ознаки нервово-психічного відхилення, іноді попереднє осмислення невдачі збільшує шанси її уникнути.
- ✓ **Здатність відрізнити невдачу від катастрофи, чвар, лиха тощо.** Властивість об'єктивно оцінювати те, що спочатку вбачається катастрофічним або трагічним.
- ✓ **Навички розслаблення.** Зняття психологічної напруженості за допомогою техніки релаксації – умова збереження нервової системи у здоровому стані. Формула цього засобу досить проста: кожному серйозному напруженню повинна відповідати так звана релаксаційна пауза.
- ✓ **Довірче спілкування.** Наявність можливості відверто розповісти кому-небудь про свої невдачі спричиняє ефект «розділеного горя». Скинути з душі тягар, одержати пораду від людини, якій довіряєш, а разом з тим й імпульс до нової діяльності, досягнення нових цілей – дієвий засіб захисту від неврозу.
- ✓ **Імаго-терапія.** Являє собою уявне відтворення позитивних образів для витіснення несприятливих переживань (образів людей для наслідування, приємних ситуацій із минулого життя, свого благополучного майбутнього тощо).

- ✓ **Гумор.** Почуття гумору – така емоційна реакція, що перетворює потенційно негативну емоцію на її протилежність, на джерело позитивних емоцій. Функція гумору, зокрема, полягає в тому, щоб забезпечити задовільне самопочуття в далеко не задовільній ситуації. Для цього необхідне вміння подивитися на ситуацію, у якій ти опинився, і на самого себе збоку, знайти смішне в собі.
- ✓ **Уміння відокремлювати службові відносини від особистих.** Вміння відокремлювати службові відносини від особистих, що є надійним засобом збереження душевної рівноваги та підвищення продуктивності діяльності. Велике значення для подолання деструктивних конфліктів в організації має управлінська компетентність керівника.

Які фактори можуть пом'якшувати вплив стресу на людину?

Фактори, що пом'якшують вплив стресу на психічне й фізичне здоров'я:

1. Соціальна підтримка – включає всі види допомоги, наданої людині людьми, з якими вона зв'язана якими-небудь соціальними зв'язками.

2. Стійкість – це сукупність певних особистісних рис, а саме: відповідальності, прагнення до подолання труднощів і внутрішнього контролю, які сприяють високому опору до стресу.

3. Оптимізм – як загальна тенденція до очікування вдалих наслідків. У стресовій ситуації оптимісти більше орієнтовані на дії й аналіз проблеми, з більшим бажанням шукають соціальної підтримки й у своїх оцінках стресової ситуації більше схильні підкреслювати позитивні аспекти.

4. Реактивність вегетативної нервової системи (ВНС). На людей з відносно менш збудливою ВНС стрес впливає слабкіше, ніж на тих, чия ВНС має високу реактивність.

На які види поділяється соціальна підтримка?

Соціальна підтримка поділяється на чотири види:

Емоційна підтримка – прояви участі й зацікавленості, які показують нам, що ми небайдужі людям.

Оціночна підтримка – допомога людині в оцінюванні й осмисленні її проблем.

Інформаційна підтримка – порада про те, як упоратися із проблемою.

Інструментальна підтримка – матеріальна допомога або допомога конкретними діями.

У чому полягає суть методики авторегулятивного антистресового поведження людини?

Найпоширенішими й ефективними методиками авторегулятивного антистресового поведження є: релаксація; концентрація уваги; авторегуляція подиху; самопрограмування на витривалість до стресу.

Релаксація – це метод, за допомогою якого можна частково або повністю позбутися фізичного або психічного напруження.

Концентрація уваги – це ступінь зосередженості людини на певному об'єкті. Чим більш концентрована увага до певного об'єкта, тим більше гальмуються впливи побічних стимулів, тим менше ми їх помічаємо, тим продуктивніша діяльність, пов'язана із певним об'єктом.

Авторегуляція подиху. Людина має можливість, свідомо управляти диханням, використовувати його для заспокоєння, для зняття як м'язової та психічної напруги. Таким чином, авторегуляція дихання може стати дієвим засобом боротьби зі стресом поряд з релаксацією і концентрацією.

Самопрограмування – один з основних методів саморегуляції, за допомогою якого людина сама задає своєму організму програму дій.

Які існують психологічні засоби управління стресами?

Основними психологічними засобами управління стресами вважають:

- ✓ вольовий контроль за станом свого організму на основі опанування методів аутотренінгу, послідовної м'язової релаксації;
- ✓ свідому зміну процесів сприйняття й оцінки ситуації (заперечення, витіснення, раціоналізація);
- ✓ емоційно-психологічну розрядку за допомогою сну, сліз, розмови з іншими людьми, обмеженого прийому алкоголю, розваг, фізичних вправ тощо;
- ✓ зміну позицій щодо проблеми (зниження вимог і претензій до себе та до інших, пере довірення вирішення проблеми іншим, ігнорування проблеми).

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА. ТЕСТОВИЙ БЛОК

РОЗДІЛ 1. ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ДО ТЕМИ 1. Спілкування як інструмент професійної діяльності

1. Спілкування – це

- A. процес встановлення і підтримки цілеспрямованого, прямого або опосередкованого тими чи іншими засобами контакту між людьми;
- B. цілеспрямований інформаційний обмін в різноманітних процесах спілкування;
- C. це специфічна форма контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації.

2. Комунікація – це

- A. це цілеспрямований інформаційний обмін в різноманітних процесах спілкування;
- B. процес встановлення і підтримки цілеспрямованого, прямого або опосередкованого тими чи іншими засобами контакту між людьми;
- C. це специфічна форма контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації.

3. Професійне спілкування – це

- A. це цілеспрямований інформаційний обмін в різноманітних процесах спілкування;
- B. процес встановлення і підтримки цілеспрямованого, прямого або опосередкованого тими чи іншими засобами контакту між людьми;

- С. це специфічна форма контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації.

4. За типом стосунків між учасниками виділяють комунікацію

- А. міжособистісну, публічну та масову;
В. групову, індивідуальну, масову;
С. особистісну, індивідуальну, групову.

5. До основних ознак авторитарного стилю належать:

- А. товариський тон, інструкції подаються у формі пропозицій; похвала та догана з поясненнями; пропозиції обговорюються тощо;
В. ділові, короткі розпорядження; чітка мова, впевнений тон, етичні аспекти не беруться до уваги; справи у групі плануються заздалегідь тощо;
С. рівень конвенціональний, погоджувальний, відсутність елементів схвалення чи догани; процеси в колективі відбуваються самі по собі тощо.

6. До основних ознак ліберального стилю належать:

- А. товариський тон, інструкції подаються у формі пропозицій; похвала та догана з поясненнями; пропозиції обговорюються тощо;
В. ділові, короткі розпорядження; чітка мова, впевнений тон, етичні аспекти не беруться до уваги; справи у групі плануються заздалегідь тощо;
С. рівень конвенціональний, погоджувальний, відсутність елементів схвалення чи догани; процеси в колективі відбуваються самі по собі тощо.

7. До основних ознак демократичного стилю належать:

- А. товариський тон, інструкції подаються у формі пропозицій; похвала та догана з поясненнями; пропозиції обговорюються тощо;

- В. ділові, короткі розпорядження; чітка мова, впевнений тон, етичні аспекти не беруться до уваги; справи у групі плануються заздалегідь тощо;
С. рівень конвенціональний, погоджувальний, відсутність елементів схвалення чи догани; процеси в колективі відбуваються самі по собі тощо.

8. До зон ділового спілкування зараховують:

- А. інтимну зону, особисту зону, формальну зону;
В. зону соціального спілкування, формальну зону, публічну зону;
С. особисту зону спілкування, формальну зону, публічну зону.

9. Радіус повітряного простору навколо співрозмовників інтимної зони містить:

- А. 15 – 46 см;
В. 46 – 120 см;
С. 1,2 – 2,0 м;
D. 2,0 – 3,6 м;
E. від 3,6 м.

10. Радіус повітряного простору навколо співрозмовників особистої зони містить:

- А. 15 – 46 см;
В. 46 – 120 см;
С. 1,2 – 2,0 м;
D. 2,0 – 3,6 м;
E. від 3,6 м.

11. Радіус повітряного простору навколо співрозмовників зони соціального спілкування містить:

- А. 15 – 46 см;
В. 46 – 120 см;
С. 1,2 – 2,0 м;
D. 2,0 – 3,6 м;
E. від 3,6 м.

12. Радіус повітряного простору навколо співрозмовників формальної зони містить:

- A. 15 – 46 см;
- B. 46 – 120 см;
- C. 1,2 – 2,0 м;
- D. 2,0 – 3,6 м;
- E. від 3,6 м.

13. Радіус повітряного простору навколо співрозмовників публічної зони містить:

- A. 15 – 46 см;
- B. 46 – 120 см;
- C. 1,2 – 2,0 м;
- D. 2,0 – 3,6 м;
- E. від 3,6 м.

14. Вербальне спілкування – це

- A. індивідуальна форма комунікативної поведінки людини, що виявляється за будь-яких умов взаємодії в ділових стосунках, у стилі керівництва, у способах ухвалення рішень та розв'язання конфліктів, в обраних прийомах впливу на людей тощо.
- B. двосторонній процес, що передбачає як говоріння, так і слухання.
- C. система знаків, що використовуються в процесі спілкування і відрізняються від мовної комунікації засобами та формою вираження.

15. Невербальне спілкування – це

- A. індивідуальна форма комунікативної поведінки людини, що виявляється за будь-яких умов взаємодії в ділових стосунках, у стилі керівництва, у способах ухвалення рішень та розв'язання конфліктів, в обраних прийомах впливу на людей тощо.
- B. двосторонній процес, що передбачає як говоріння, так і слухання.
- C. система знаків, що використовуються в процесі спілкування і відрізняються від мовної комунікації засобами та формою вираження.

16. Стилї спілкування – це

- A. індивідуальна форма комунікативної поведінки людини, що виявляється за будь-яких умов взаємодії в ділових стосунках, у стилі керівництва, у способах ухвалення рішень та розв'язання конфліктів, в обраних прийомах впливу на людей тощо.
- B. двосторонній процес, що передбачає як говоріння, так і слухання.
- C. система знаків, що використовуються в процесі спілкування і відрізняються від мовної комунікації засобами та формою вираження.

17. До невербальних засобів спілкування зараховують такі:

- A. тілесний контакт, настрій, погляд, вираз обличчя;
- B. одяг, жести, погляд, вираз обличчя;
- C. тілесний контакт, жести, погляд, вираз обличчя.

18. Міміка – це

- A. рух (дія) для вираження певної емоції чи якоїсь інформації замість мовленнєвого акту або під час мови;
- B. контакт, що відбувається за допомогою погляду, його напрямку, частоти контакту очей;
- C. виразні рухи м'язів обличчя, одна з форм виявлення почуттів людини.

19. Жести – це

- A. рух (дія) для вираження певної емоції чи якоїсь інформації замість мовленнєвого акту або під час мови;
- B. контакт, що відбувається за допомогою погляду, його напрямку, частоти контакту очей;
- C. виразні рухи м'язів обличчя, одна з форм виявлення почуттів людини.

20. Візуальний контакт – це

- A. рух (дія) для вираження певної емоції чи якоїсь інформації замість мовленнєвого акту або під час мови;

- В. контакт, що відбувається за допомогою погляду, його на-пряму, частоти контакту очей;
- С. виразні рухи м'язів обличчя, одна з форм виявлення по-чуттів людини.

21. Інтонація – це

- А. сукупність голосових елементів мовлення: мелодики, ритму, темпу, інтенсивності;
- В. суб'єктивна характеристика якості звуку, властива пев-ному інструменту або голосу, завдяки якій звуки однієї й тієї ж висоти можна відрізнити один від одного;
- С. чергування звукових, мовленнєвих елементів, що відбу-вається з певною послідовністю, частотністю; швидкість протікання будь-чого.

22. Ритм – це

- А. сукупність голосових елементів мовлення: мелодики, ритму, темпу, інтенсивності;
- В. суб'єктивна характеристика якості звуку, власти-ва певному інструменту або голосу, завдяки якій зву-ки однієї й тієї ж висоти можна відрізнити один від одного;
- С. чергування звукових, мовленнєвих елементів, що відбу-вається з певною послідовністю, частотністю; швидкість протікання будь-чого.

23. Тембр – це

- А. суб'єктивна характеристика якості звуку, власти-ва певному інструменту або голосу, завдяки якій зву-ки однієї й тієї ж висоти можна відрізнити один від одного;
- В. чергування звукових, мовленнєвих елементів, що відбу-вається з певною послідовністю, частотністю; швидкість протікання будь-чого;
- С. сукупність голосових елементів мовлення: мелодики, ритму, темпу, інтенсивності.

24. Кінесика – це

- А. дистанція, що неусвідомлено встановлюється в процесі безпосереднього спілкування між людьми;
- В. сукупність рухів тіла (жестів, міміки), що застосовуються у процесі людського спілкування (за винятком рухів мов-леннєвого апарату);
- С. закони, що забезпечують адекватну реалізацію всіх складників мовленнєвої ситуації.

25. Міжособистісний простір – це

- А. дистанція, що неусвідомлено встановлюється в процесі безпосереднього спілкування між людьми;
- В. сукупність рухів тіла (жестів, міміки), що застосовуються у процесі людського спілкування (за винятком рухів мов-леннєвого апарату);
- С. закони, що забезпечують адекватну реалізацію всіх складників мовленнєвої ситуації.

26. Основні закони спілкування – це

- А. закони, що забезпечують адекватну реалізацію всіх складників мовленнєвої ситуації;
- В. дистанція, що неусвідомлено встановлюється в процесі безпосереднього спілкування між людьми;
- С. сукупність рухів тіла (жестів, міміки), що застосовуються у процесі людського спілкування (за винятком рухів мов-леннєвого апарату).

27. Адресат – це

- А. людина, до якої звернене мовлення;
- В. співрозмовник;
- С. ініціатор діалогу, активний комунікант.

28. Адресант – це

- А. ініціатор діалогу, активний комунікант;
- В. людина, до якої звернене мовлення;
- С. співрозмовник.

29. Контакт – це

- А. аспект спілкування, що виявляється в організації людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення певної вигідної обом сторонам мети;
- В. одиничний акт, в якому відсутня система узгодження дій партнерів стосовно один одного;
- С. безпосередня міжособистісна комунікація, важливою особливістю якої є здатність людини «виконувати роль Іншого», уявляти, як її сприймає партнер, і відповідно інтерпретувати ситуацію та конструювати свої дії.

30. Взаємодія – це

- А. аспект спілкування, що виявляється в організації людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення певної вигідної обом сторонам мети;
- В. безпосередня міжособистісна комунікація, важливою особливістю якої є здатність людини «виконувати роль Іншого», уявляти, як її сприймає партнер, і відповідно інтерпретувати ситуацію та конструювати свої дії;
- С. це одиничний акт, в якому відсутня система узгодження дій партнерів стосовно один одного.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ДО ТЕМИ 2.**Особливості ділового спілкування в умовах діяльності працівника органів внутрішніх справ****1. Професійне спілкування працівників національної поліції – це**

- А. цілеспрямоване встановлення міжсуб'єктної взаємодії з допомогою знань про спілкування, урахування умов їх застосування з метою впливу на правосвідомість і поведінку інших осіб;
- В. цілеспрямований інформаційний обмін в різноманітних процесах спілкування;

- С. це специфічна форма контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації.

2. Особистісно-орієнтоване спілкування – це

- А. спілкування, що має на меті справити вплив на конкретну людину;
- В. спілкування з великою аудиторією через певні доповіді, повідомлення, лекції або за допомогою засобів масової інформації;
- С. кількісна характеристика професійного спілкування, що дає змогу оцінити «дистанцію» осіб, які спілкуються.

3. Соціально-орієнтоване спілкування – це

- А. спілкування, що має на меті справити вплив на конкретну людину;
- В. кількісна характеристика професійного спілкування, що дає змогу оцінити «дистанцію» осіб, які спілкуються;
- С. спілкування з великою аудиторією через певні доповіді, повідомлення, лекції або за допомогою засобів масової інформації.

4. Ступінь опосередкованості спілкування – це

- А. кількісна характеристика професійного спілкування, що дає змогу оцінити «дистанцію» осіб, які спілкуються;
- В. спілкування з великою аудиторією через певні доповіді, повідомлення, лекції або за допомогою засобів масової інформації;
- С. спілкування, що має на меті справити вплив на конкретну людину.

5. Агресивна поведінка – це

- А. покірне, бездіяльнісне ставлення до якого-небудь факту, події, до навколишнього середовища;
- В. навмисна поведінка, яка носить деструктивний характер і призводить до фізичного або психологічного збитку і дискомфорту у інших індивідумів;

- С. пристосування до навколишнього середовища за допомогою агресивної поведінки.

6. Пасивна поведінка – це

- А. покірне, бездіяльнісне ставлення до якого-небудь факту, події, до навколишнього середовища;
 В. бездіяльнісне ставлення до роботи, уникання керівництва та відповідальності;
 С. навмисна поведінка, яка носить деструктивний характер і призводить до фізичного або психологічного збитку і дискомфорту у інших індивідумів.

7. Асертивна поведінка виражена такими ознаками:

- А. орієнтованість на подолання перешкод, а не на переживання, гнучкість, адекватність реакцій на обстановку, що швидко змінюється, соціальна орієнтованість, спрямованість на конструктивні стосунки з оточенням;
 В. агресія, схильність виражати свої бажання в непрямій формі, готовність прийняти позицію партнера, бажання покарати людину, а не задовольнити її потреби, уникнення прямого погляду;
 С. вплив на людину за допомогою мови, спонукання до несвідомого прийняття чужої точки зору, позиція самоприниження, ухиляння від прямої взаємодії, настанова на успіх.

8. Асертивна поведінка виражена такими ознаками:

- А. орієнтованість на подолання перешкод, а не на переживання, гнучкість, адекватність реакцій на обстановку, що швидко змінюється, соціальна орієнтованість, спрямованість на конструктивні стосунки з оточенням;
 В. агресія, схильність виражати свої бажання в непрямій формі, готовність прийняти позицію партнера, бажання покарати людину, а не задовольнити її потреби, уникнення прямого погляду;

- С. вплив на людину за допомогою мови, спонукання до несвідомого прийняття чужої точки зору, позиція самоприниження, ухиляння від прямої взаємодії, настанова на успіх.

9. Мовний вплив – це

- А. приховане управління поведінкою людини, скоєне заради якої вигоди того, хто управляє;
 В. вплив на людину за допомогою мови з метою спонукати його свідомо прийняти нашу точку зору, свідомо прийняти рішення про будь-дії, передачі інформації; регуляція діяльності однієї людини іншою людиною через мову;
 С. це здатність упевнено та відстоювати свої права за допомогою вербальних та невербальних засобів, не зневажаючи при цьому прав інших людей.

10. Маніпуляції – це

- А. вплив на людину за допомогою мови з метою спонукати його свідомо прийняти нашу точку зору, свідомо прийняти рішення про будь-дії, передачі інформації; регуляція діяльності однієї людини іншою людиною через мову;
 В. це здатність упевнено та відстоювати свої права за допомогою вербальних та невербальних засобів, не зневажаючи при цьому прав інших людей;
 С. приховане управління поведінкою людини, скоєне заради якої вигоди того, хто управляє.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ДО ТЕМИ 3.

Особливості успішної комунікації

1. Діалог – це

- А. двосторонній обмін інформацією у вигляді питань та відповідей;
 В. компонент, який є невід'ємним атрибутом механізму суперечки, дискусії тощо;
 С. система словесного оформлення й вираження думок, в якій реалізується граматичний склад цього вираження і яка є основним засобом людського спілкування.

2. Запитання в системі публічного мовлення – це

- A. компонент, який є невід'ємним атрибутом механізму суперечки, дискусії тощо;
- B. двосторонній обмін інформацією у вигляді питань та відповідей;
- C. система словесного оформлення й вираження думок, в якій реалізується граматичний склад цього вираження і яка є основним засобом людського спілкування.

3. Промова – це

- A. система словесного оформлення й вираження думок, в якій реалізується граматичний склад цього вираження і яка є основним засобом людського спілкування;
- B. двосторонній обмін інформацією у вигляді питань та відповідей;
- C. компонент, який є невід'ємним атрибутом механізму суперечки, дискусії тощо.

4. Умови, що необхідні для діалогу:

- A. відсутність конкуренції, упевненість у своїй правоті, елемент суперечки;
- B. бажання і готовність обох партнерів виявити свою позицію щодо актуальної проблеми, наявність відповідної інтонації, правильне оформлення виражених думок;
- C. готовність до сприйняття і оцінки позиції партнера, готовність до продуктивної взаємодії, наявність спільної основи та певних відмінностей у підходах до розв'язання актуальної проблеми.

5. Самокритичний діалог – це

- A. комунікативно-оціночні дії щодо до негативних явищ чи сторін іншої людини, його діяльності, суспільного життя;
- B. неспричинення шкоди думці свідомим або несвідомим викривленням почутого або висловленого;
- C. внутрішнє самоспілкування, спрямоване на самоаналіз і самооцінку через взаємодію двох «Я».

6. Критичний діалог – це

- A. комунікативно-оціночні дії щодо до негативних явищ чи сторін іншої людини, його діяльності, суспільного життя;
- B. внутрішнє самоспілкування, спрямоване на самоаналіз і самооцінку через взаємодію двох «Я»;
- C. вміння аналізувати ситуацію або проблему з погляду іншої особи.

7. Виокремлюють такі принципи проведення дискусії:

- A. принцип центричної спрямованості, принцип рівноваги, принцип асертивності;
- B. принцип упевненості, принцип адекватності, принцип комунікативної спрямованості;
- C. принцип рівної безпеки, принцип децентричної спрямованості; принцип адекватності.

8. Дискусія – це

- A. обговорення будь-якого суперечливого питання, певної проблеми з дотриманням більш-менш визначених правил, процедур;
- B. система словесного оформлення й вираження думок, в якій реалізується граматичний склад цього вираження і яка є основним засобом людського спілкування;
- C. метод отримання інформації на основі невербальної комунікації.

9. Бесіда – це

- A. метод отримання інформації на основі словесної комунікації.
- B. обговорення будь-якого суперечливого питання, певної проблеми з дотриманням більш-менш визначених правил, процедур.
- C. система словесного оформлення й вираження думок, в якій реалізується граматичний склад цього вираження і яка є основним засобом людського спілкування.

10. Промова – це

- A. обговорення будь-якого суперечливого питання, певної проблеми з дотриманням більш-менш визначених правил, процедур;
- B. метод отримання інформації на основі невербальної комунікації;
- C. система словесного оформлення й вираження думок, в якій реалізується граматичний склад цього вираження і яка є основним засобом людського спілкування.

11. Мозкова атака – це

- A. метод стимулювання творчої активності, що дозволяє знайти вирішення складних проблем шляхом застосування спеціальних правил обговорення;
- B. метод розв'язання кількох невідкладних завдань за досить обмежений час;
- C. компонент, який є невід'ємним атрибутом механізму суперечки, дискусії тощо.

12. Мозковий штурм – це

- A. метод стимулювання творчої активності, що дозволяє знайти вирішення складних проблем шляхом застосування спеціальних правил обговорення;
- B. метод стимулювання творчої активності для пошуку нетрадиційних рішень завдань, що дозволяє знайти їх вирішення шляхом застосування спеціальних правил обговорення;
- C. компонент, який є невід'ємним атрибутом механізму суперечки, дискусії тощо.

13. Принцип рівної безпеки передбачає:

- A. уміння аналізувати ситуацію або проблему з погляду іншої особи, розглядати ситуацію, виходячи не з власних інтересів, а з інтересів справи;
- B. уміння не заподіювати психологічної або іншої шкоди жодному з учасників суперечки, забороняє зневажливі, принизливі звертання до особистості;

- C. уміння не спричиняти шкоди думці свідомим або несвідомим викривленням почутого або висловленого.

14. Принцип децентричної спрямованості передбачає:

- A. передбачає неспричинення шкоди думці свідомим або несвідомим викривленням почутого або висловленого;
- B. передбачає вміння аналізувати ситуацію або проблему з погляду іншої особи, розглядати ситуацію, виходячи не з власних інтересів, а з інтересів справи;
- C. передбачає не заподіювати психологічної або іншої шкоди жодному з учасників суперечки, забороняє зневажливі, принизливі звертання до особистості.

15. Принцип адекватності передбачає:

- A. уміння не заподіювати психологічної або іншої шкоди жодному з учасників суперечки, забороняє зневажливі, принизливі звертання до особистості;
- B. уміння не спричиняти шкоди думці свідомим або несвідомим викривленням почутого або висловленого;
- C. уміння аналізувати ситуацію або проблему з погляду іншої особи, розглядати ситуацію, виходячи не з власних інтересів, а з інтересів справи.

16. Техніка розпитування в бесіді полягає в:

- A. наданні установки сприймання, умінні заінтригувати проблемою, послідовно викласти сутність інформації;
- B. налаштуванні партнера на тему і проблему бесіди, стимулюванні початку висловлювання партнера, стимулюванні розгорнутого висловлювання, уточнюванні й оцінюванні отриманої інформації;
- C. мобілізації уваги, уточненні, перефразуванні, розумінні емоційного стану, з'ясуванні причин такого стану, ідентифікації з партнером, оцінки ситуації з позиції партнера.

17. Техніка інформування в бесіді:

- A. налаштувати партнера на тему і проблему бесіди, стимулювати початок висловлювання партнера, стимулювати

- розгорнуте висловлювання, уточнювати і оцінювати отриману інформацію;
- В. надати установку сприймання, заінтригувати проблемою, послідовно викласти сутність інформації;
 - С. мобілізація уваги, уточнення, перефразування; розуміння емоційного стану, з'ясування причин такого стану, ідентифікація з партнером, оцінка ситуації з позиції партнера.

18. Техніка слухання у бесіді:

- А. надати установку сприймання, заінтригувати проблемою, послідовно викласти сутність інформації;
- В. налаштувати партнера на тему і проблему бесіди, стимулювати початок висловлювання партнера, стимулювати розгорнуте висловлювання, уточнювати і оцінювати отриману інформацію;
- С. мобілізація уваги, уточнення, перефразування; розуміння емоційного стану, з'ясування причин такого стану, ідентифікація з партнером, оцінка ситуації з позиції партнера.

19. Для проведення «мозкової атаки» зазвичай створюють такі умови:

- А. формують дві групи, обирають учасників, яким пропонують нові варіанти рішення задач, обирають членів комісії, які обробляють пропозиції рішення;
- В. застосовують ефективний прийом нейтралізації, уникають висловлювання по суті;
- С. слідкують, щоб на розгляд виносилася лише одна проблема, в обговоренні беруть участь не більше ніж 12 осіб, учасників розміщують по колу, щоб вони бачили одне одного і були рівноправними.

20. Для проведення «мозкового штурму» зазвичай створюють такі умови:

- А. формують дві групи, обирають учасників, яким пропонують нові варіанти рішення задач, обирають членів комісії, які обробляють пропозиції рішення;

- В. застосовують ефективний прийом нейтралізації, уникають висловлювання по суті;
- С. слідкують, щоб на розгляд виносилася лише одна проблема, в обговоренні беруть участь не більше ніж 12 осіб, учасників розміщують по колу, щоб вони бачили одне одного і були рівноправними.

РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ДО ТЕМИ 1. Поняття та структура, функції та механізми конфлікту

1. Протиборство суспільних суб'єктів для реалізації їх суперечливих інтересів, позицій, цінностей і поглядів – це

- А. конфлікт;
- В. протиборство;
- С. депресія;
- Д. стрес.

2. Учасники конфліктної взаємодії, чиї інтереси було порушено безпосередньо, називаються:

- А. суб'єктами конфлікту;
- В. об'єктами конфлікту;
- С. сторонами конфлікту;
- Д. всі відповіді правильні.

3. За способом розв'язання конфлікту бувають:

- А. насильницькі, ненасильницькі;
- В. політичні та соціальні конфлікту;
- С. вертикальні, горизонтальні;
- Д. відкриті, приховані.

4. За кількістю учасників конфлікту бувають:

- А. насильницькі, ненасильницькі;
- В. внутрішньоособистісні, міжособистісні, міжгрупові;

- C. вертикальні, горизонтальні;
- D. відкриті, приховані.

5. У суспільстві конфлікти виконують функції:

- A. інформації, розвитку, зняття напруження;
- B. групоутворення; нормотворення; інновації; інформації;
- C. освітня, розвивальна, виховна;
- D. інновації, інформації, освіти.

6. За наявністю об'єкта конфлікту конфлікти розрізняють:

- A. інформації, розвитку, зняття напруження;
- B. об'єктні, безоб'єктні;
- C. освітня, розвивальна, виховна;
- D. інновації, інформації, освіти.

7. Компонентами (сторонами) конфлікту є:

- A. пізнавальний, емоційний, вольовий;
- B. індивідуальний та груповий;
- C. вольовий, груповий, емоційний ;
- D. всі відповіді правильні.

8. Суб'єкти соціальної взаємодії, що знаходяться у стані конфлікту, або ж ті, хто відкрито чи приховано підтримує безпосередніх учасників конфлікту – це

- A. сторони конфлікту;
- B. предмет конфлікту;
- C. мотиви конфлікту;
- D. конфліктна ситуація.

9. Наполегливість у реалізації власних інтересів – це

- A. наступальність;
- B. кооперативність;
- C. конфліктність;
- D. всі відповіді правильні.

10. Здатність враховувати інтереси іншого – це

- A. кооперативність;
- B. наступальність;
- C. конфліктність;
- D. всі відповіді правильні.

**ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ДО ТЕМИ 2.
Причини виникнення конфлікту. Типологія конфліктів.
Динаміка конфліктів**

1. Тактика поведінки у конфліктній ситуації може бути:

- A. жорсткою, нейтральною або м'якою;
- B. індивідуальною та груповою;
- C. м'якою та авторитарною;
- D. всі відповіді правильні.

2. Суперечливі позиції сторін з певного приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів для їх досягнення – це

- A. бойкот;
- B. війна;
- C. сутичка;
- D. конфліктна ситуація.

3. Що таке інцидент?

- A. неприємна подія, непорозуміння, випадок, зіткнення;
- B. суперечливі позиції сторін з певного приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів для їх досягнення;
- C. активні взаємоспрямовані дії кожного з конфліктерів;
- D. всі відповіді правильні.

4. Передконфліктна стадія конфлікту – це

- A. період, коли конфліктери оцінюють свої ресурси, перш ніж зважитися на агресивні дії або відступити;

- B. суперечливі позиції сторін з певного приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів для їх досягнення;
- C. активні взаємоспрямовані дії кожного з конфліктерів;
- D. всі відповіді правильні.

5. Стадія, що характеризується насамперед наявністю інциденту, тобто соціальних дій, спрямованих на зміну поведінки суперників, – це

- A. бойкот;
- B. конфліктна ситуація;
- C. перед конфліктна стадія;
- D. безпосередньо конфлікт.

6. Завершення інциденту (коли між конфліктерами припиняється конфліктна взаємодія) – це

- A. розв'язання конфлікту;
- B. конфліктна ситуація;
- C. перед конфліктна стадія;
- D. безпосередньо конфлікт.

7. Різновидами складних форм конфліктів є

- A. суспільний протест, бунт, соціальна революція, війна;
- B. суперництво, пристосування, компроміс;
- C. компроміс, суспільний протест, бунт;
- D. уникнення, війна, соціальна революція.

8. До простих конфліктів зараховують:

- A. бойкот, саботаж, переслідування, вербальну та фізичну агресію;
- B. пристосування, уникнення, війна, гра;
- C. медіація, співпраця, уникнення;
- D. співпраця, суперництво, співпраця.

9. Завершення інциденту (коли між конфліктерами припиняється конфліктна взаємодія) – це

- A. розв'язання конфлікту;
- B. кінець конфлікту;
- C. компроміс;
- D. уникнення.

10. Якщо людина керується гаслом «переможців не судять», то стилем її поведінки у конфлікті є:

- A. ухилення;
- B. співпраця;
- C. пристосування;
- D. конфронтація.

**ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ДО ТЕМИ 3.
Запобігання конфліктам та їх розв'язання**

1. Бажання конфліктантів завершити конфлікт частковими поступками, відмовою від окремих вимог, що висувалися раніше, готовністю визнати претензії іншої сторони – це

- A. пристосування;
- B. суперництво;
- C. компроміс;
- D. уникнення.

2. Різновидами стратегії виходу з конфлікту є

- A. суперництво, компроміс, пристосування, уникнення розв'язування проблем, співпраця;
- B. пристосування, уникнення, війна, гра;
- C. медіація, співпраця, уникнення;
- D. співпраця, суперництво, співпраця.

3. Вимушена або добровільна відмова від боротьби; до такої стратегії спонукає усвідомлення неправоти, необхідність збереження добрих стосунків з опонентом, сильна залежність від нього, незначущість проблеми,

великі збитки та загроза ще більших, тиск третьої сторони – це

- A. пристосування;
- B. суперництво;
- C. компроміс;
- D. уникнення.

4. Вид діяльності, що полягає в оптимізації за допомогою третьої сторони процесу пошуку розв'язання проблеми задля припинення конфлікту, – це

- A. медіація;
- B. суперництво;
- C. компроміс;
- D. співпраця.

5. Залежно від впливу медіатора на рішення сторін, що конфліктують, соціологія конфлікту визначає такі його ролі:

- A. третейський суддя, арбітр, посередник, помічник, спостерігач;
- B. суддя, медіатор, переговорник;
- C. арбітр, тренер, посередник;
- D. помічник, учасник, спостерігач.

6. Учасники переговорів найчастіше вдаються до одного з трьох типів поведінки:

- A. компромісу, асиметричного рішення, нового рішення, знайденого шляхом співпраці;
- B. суперництво, пристосування;
- C. компроміс, уникнення;
- D. співпраця, відносного компромісу або уникнення.

7. Доказове припущення можливості їх виникнення та розвитку – це

- A. прогнозування конфлікту;
- B. розвитку конфлікту;
- C. розв'язання конфлікту;
- D. уникнення конфлікту.

8. Переговори можуть виконувати такі функції:

- A. пропагандистську, координаційну, регулятивну, комунікативну, інформаційну;
- B. навчальну, розвивальну, комунікативну, інформаційну;
- C. виховну, комунікативну, регулятивну;
- D. функцію співпраці, регулятивну, пропагандистську.

9. Уникнення розв'язання проблем – це

- A. спроба вийти з конфлікту за мінімальних втрат;
- B. спроба розвитку конфлікту;
- C. спроба розв'язання конфлікту;
- D. спроба уникнення конфлікту.

10. Нав'язування іншій стороні кращого для себе рішення; виправдане, якщо запропоноване рішення є конструктивним за відсутності часу для переконання опонента, в екстремальних ситуаціях – це

- A. суперництво;
- B. конфлікт;
- C. протистояння;
- D. конфронтація.

**ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ДО ТЕМИ 4.
Юридичний конфлікт. Управління конфліктами**

1. Які варіанти не є чинниками, що породжують і посилюють ступінь непорозуміння під час конфліктної ситуації?

- A. стан стресу (змінюється перебіг психічних процесів, що, у свою чергу, позначається на спрощенні сприйняття, ускладненні зіткнення);
- B. невміння передбачати наслідки (нездатність правильно оцінити й спрогнозувати розвиток конфлікту призводить до збільшення помилок у сприйнятті конфліктної ситуації);
- C. упереджене ставлення до опонента, що сформувався у доконфліктний період відносин;
- D. високий рівень розвитку якості професіограми.

2. Назвіть позитивний наслідок конфлікту в підрозділах поліції:

- A. поява конструктивних ідей щодо методів розв'язання проблем у професійній діяльності;
- B. поява почуття озлобленості, приниженості;
- C. провокування стресу;
- D. порушення соціальної справедливості.

3. До виникнення конфліктних ситуацій в ОВС може призвести:

- A. розбіжність формальних і неформальних відносин, їх неузгодженість;
- B. спокійна, доброзичлива атмосфера в колективі;
- C. наявність відповідної нормативно-правової бази;
- D. інтерактивний характер взаємозв'язків між працівниками.

4. Процес регулювання охоплює такі етапи:

- A. усі відповіді правильні;
- B. об'єктивна аналітика конфлікту; початок дій – виявлення і визнання конфлікту;
- C. інституціоналізація конфлікту – визначення правил і норм його перебігу;
- D. переведення процесу протистояння в організований процес;

5. Технологія врегулювання конфліктів – це

- A. ліквідація конфлікту;
- B. система способів, методів, підходів, тактичних прийомів для розв'язання конфлікту;
- C. комунікативні технології;
- D. інформаційні технології.

6. Під предметом юридичного конфлікту слід розуміти:

- A. своєрідний різновид соціального конфлікту;
- B. об'єктивно існуючу чи уявну проблему юридичного

характеру, яка пов'язана з визначенням прав та обов'язків сторін і має вирішуватися за допомогою юридичних засобів;

- C. матеріальні (власність, територія тощо) і нематеріальні (честь, гідність, здоров'я) елементи реального світу;
- D. складова загальної соціальної конфліктології. Її завданням є вивчення конфліктів, які виникають, розвиваються і вирішуються в рамках внутрішнього (національного) або міжнародного права.

7. В юридичному конфлікті виділяють такі групи суб'єктів:

- A. учасники та не учасники конфлікту;
- B. фізичні і юридичні особи;
- C. фізичні особи та конфліктогени;
- D. юридичні особи та громадяни.

8. Об'єкти юридичних конфліктів – це

- A. своєрідний різновид соціального конфлікту;
- B. об'єктивно існуючу чи уявну проблему юридичного характеру, яка пов'язана з визначенням прав та обов'язків сторін і має вирішуватися за допомогою юридичних засобів;
- C. матеріальні (власність, територія тощо) і нематеріальні (честь, гідність, здоров'я) елементи реального світу;
- D. складова загальної соціальної конфліктології. Її завданням є вивчення конфліктів, які виникають, розвиваються і вирішуються в рамках внутрішнього (національного) або міжнародного права.

9. Класифікація конфліктів у діяльності працівників Національної поліції:

- A. міжетичні, міжгрупові, особистісні;
- B. внутрішньо особистісні, міжгрупові;
- C. внутрішньогрупові, особистісні;
- D. міжособистісні, між групові, внутрігрупові, особистісні.

10. Що таке віктимність?

- A. схильність людини стати жертвою злочину;
- B. схильність до уваги;
- C. процес адаптації особи в нових умовах ;
- D. процес освоєння людської культури і життя в суспільстві, засвоєння його норм, правил, знань.

РОЗДІЛ 3. СТРЕСОСТІЙКІСТЬ**ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ДО ТЕМИ 1.****Стрес, види стресу та основні джерела стресових ситуацій**

1. Стан напруженості, сукупність захисних фізіологічних реакцій, що настають в організмі тварин і людини у відповідь на вплив різних несприятливих факторів (стресорів), – це

- A. стрес;
- B. стресор;
- C. депресія;
- D. дистрес.

2. Стрес, який негативно впливає на організм і може повністю розладнати поведінку і діяльність людини, –це

- A. дистрес;
- B. стресор;
- C. депресія;
- D. стрес.

3. Виокремлюють такі види стресу:

- A. фізіологічний, психологічний, інформаційний, управлінський, емоційний;
- B. індивідуальний, груповий, управлінський;
- C. психологічний, педагогічний, управлінський;
- D. інформаційний, управлінський, емоційний.

4. Стрес містить такі складові:

- A. сама подія; сприйняття події; реакція тіла на сприйняття події;
- B. подія, наслідки;
- C. реакція, наслідки;
- D. вплив, реакція, наслідки.

5. Емоційне виснаження, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням, – це

- A. професійне «вигорання»;
- B. стрес;
- C. депресія;
- D. дистрес.

6. Виникнення стресу охоплює етапи:

- A. появу початкової реакції подиву, тривоги, невміння розібратися із ситуацією; виникнення суперечок, непорозумінь; настання фази виснаження, втоми;
- B. сама подія; сприйняття події; реакція тіла на сприйняття події;
- C. виникнення суперечок, непорозумінь;
- D. всі відповіді правильні.

7. До психологічних чинників формування стресів зараховують:

- A. позитивні, негативні почуття, почуття байдужості, фрустрації;
- B. добрі та погані відчуття;
- C. емпатія симпатія, апатія;
- D. всі відповіді правильні.

8. Фактори стресу, пов'язані із взаєминами на роботі:

- A. взаємини з керівництвом, підлеглими, колегами; труднощі в делегуванні повноважень;
- B. неефективне консультування;
- C. обмеження свободи поведінки, інтриги тощо;
- D. всі відповіді правильні.

9. Фактори, пов'язані з організаційною структурою й психологічним кліматом:

- A. неефективне консультування; обмеження свободи поведіння, інтриги тощо;
- B. взаємини з керівництвом, підлеглими, колегами; труднощі в делегуванні повноважень;
- C. виникнення суперечок, непорозумінь;
- D. всі відповіді правильні.

10. Скільки рівнів має професійне «вигорання»?

- A. три;
- B. два;
- C. чотири;
- D. не має рівнів.

**ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ДО ТЕМИ 2.
Співпраця людини зі стресом. Управління стресами****1. Загальна якість особистості, що характеризується здатністю протистояти стресовим факторам за період часу, який необхідний для організації нових умов, у яких даний стресор не буде загрозливим, – це**

- A. стресостійкість;
- B. стрес;
- C. дистрес;
- D. депресія.

2. Специфічні ознаки відсутності стійкості до стресів:

- A. низька диференційованість, зниження адаптаційного потенціалу, збереження біполярної структури організації факторів;
- B. висока диференційованість, підвищений рівень адаптації;
- C. соціалізація, адаптація, збереження біполярної структури організації факторів;
- D. зниження адаптаційного потенціалу, диференційованість.

3. Стресостійкість складається з таких компонентів:

- A. емоційний, вольовий, пізнавальний, мотиваційний, психомоторний;
- B. емпатійний, адаптаційний, мотиваційний;
- C. соціалізаційний, мотиваційний, психомоторний;
- D. суспільний, адаптаційний, мотиваційний.

4. Фактори, що пом'якшують вплив стресу на психічне й фізичне здоров'я:

- A. соціальна підтримка, стійкість, оптимізм, реактивність вегетативної нервової системи (ВНС);
- B. соціальна підтримка, реакція, витримка;
- C. адаптація, ВНС, підтримка;
- D. мотивація, ціннісна орієнтація.

5. Соціальна підтримка поділяється на чотири види:

- A. емоційна, оціночна, інформаційна, інструментальна;
- B. емпатійна, адаптаційна, мотиваційна;
- C. соціалізаційна, мотиваційна, психомоторна;
- D. суспільна, адаптаційна, мотиваційна.

6. Основним проявом участі й зацікавленості, який показує нам, що ми небайдужі людям, є

- A. емоційна підтримка;
- B. оціночна підтримка;
- C. інформаційна підтримка;
- D. інструментальна оцінка.

7. Оціночна підтримка – це

- A. допомога людині в оцінюванні й осмисленні її проблем;
- B. прояви участі й зацікавленості, які показують нам, що ми небайдужі людям;
- C. порада про те, як упоратися із проблемою;
- D. матеріальна допомога або допомога конкретними діями.

8. Метод, за допомогою якого можна частково або повністю позбутися фізичного або психічного напруження, – це

- A. релаксація;
- B. емпатія;
- C. оптимізм;
- D. аналіз.

9. Оптимізм – це

- A. загальна тенденція до очікування вдалих наслідків;
- B. метод, за допомогою якого можна частково або повністю позбутися фізичного або психічного напруження;
- C. матеріальна допомога або допомога конкретними діями;
- D. не має правильної відповіді.

10. Один з основних методів саморегуляції, за якого людина сама задає своєму організму програму дії:

- A. самопрограмування;
- B. емпатія;
- C. релаксація;
- D. аналіз.

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА. ТВОРЧИЙ БЛОК

РОЗДІЛ 1. ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

Вправа № 1. Розташуйте зазначені ознаки за запропонованими стилями спілкування:

Перелік ознак: виходячи з окремих інтересів або йде від одного лідера; рівень конвенціональний, погоджувальний, відсутність елементів схвалення чи догани; ділові, короткі розпорядження; чітка мова, впевнений авторитарний тон, етичні аспекти не беруться до уваги; товариський тон, інструкції подаються у формі пропозицій; на етичному аспекті спілкування особлива увага не фіксується; похвала та догана з поясненнями; розпорядження та заборони з дискусіями; позиція лідера – всередині групи; всі заходи плануються колективно; позиція лідера – поза групою; справи у групі плануються заздалегідь, визначаються лише поточні, безпосередні завдання; голос керівника є вирішальним; за реалізацію пропозицій відповідають усі члени колективу; наявна безліч потурань; пропозиції обговорюються; етичній стороні спілкування надається належна увага; позиція лідера майже не помітна для групи; процеси в колективі відбуваються самі по собі; лідер не дає вказівок; робота розподіляється.

№ п/п	Назва стилю	Ознаки стилю
1.	Авторитарний стиль	
2.	Демократичний стиль	
3.	Ліберальний стиль	

Вправа № 2. Установіть відповідність між функціями та їх змістом у вигляді комбінації цифр і букв.

Функція спілкування		Зміст функції	
1.	контактна	А.	адекватне сприйняття і розуміння змісту повідомлень
2.	інформаційна	Б.	обмін емоціями
3.	спонукальна	В.	узгодження дій комунікантів
4.	координаційна	Г.	залежно від мети, яку ставить перед собою адресант, він і організовує своє спілкування, дотримується певної стратегії й тактики
5.	пізнавальна	Д.	заохочення адресата до певних дій
6.	емотивна	Е.	створення атмосфери обопільної готовності передавати і сприймати інформацію та підтримувати зв'язок до завершення акту спілкування
7.	регулятивна	Є.	розуміння свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних стосунків
8.	налагодження стосунків	Ж.	обмін інформацією, запитаннями і відповідями

Вправа 3. Замість крапок вставте необхідні обумовлені слова.

1. – це цілеспрямований інформаційний обмін в різноманітних процесах спілкування.

2. – процес встановлення і підтримки цілеспрямованого, прямого або опосередкованого тими чи іншими засобами контакту між людьми, так чи інакше пов'язаними один із одним у психологічному відношенні.

3. – це двосторонній процес, що передбачає як говоріння, так і слухання.

4. – це будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді.

5. – це обговорення будь-якого суперечливого питання, певної проблеми з дотриманням більш-менш визначених правил, процедур.

6. – це система словесного оформлення й вираження думок, в якій реалізується граматичний склад цього вираження і яка є основним засобом людського спілкування.

7. – це специфічна форма контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації.

Вправа 4. Надайте розгорнуту класифікацію спілкування за такими ознаками:

Класифікація	Відповідь слухача
за участю мовних засобів спілкування	
за формою існування мови	
з погляду змінної – постійної позиції «я-мовця» і «ти-слухача»	
за кількістю учасників	
з погляду ситуації спілкування і взаємостосунків тих, хто спілкується	

Вправа 5. Из поданих ознак оберіть ті, що належать діловому спілкуванню:

наявність певного офіційного статусу об'єкту; два учасники-комуніканти; спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів з метою підтримання зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій; відповідність певним загальноновизнаним і загальноприйнятим правилам; процес матеріальної передачі текстів; передбачуваність ділових контактів, що попередньо плануються (визначається їх мета, зміст і можливі наслідки); специфічний обмін інформацією; конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети, як правило, не виходячи за межі певного кола; процес передачі емоційного та інтелектуального змісту; взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів; інтимна зона

(15-46 см) – спілкування з близькими, батьками, рідними; значущість кожного партнера як особистості; безпосередня діяльність, якою займаються люди, а не проблеми, що бентежать їх внутрішній світ.

Вправа № 6. Доповніть схему «Основні зони спілкування» відсутніми елементами:



Вправа № 7. Надайте однозначну відповідь (одним словом Так чи «Ні») на поставлене запитання:

Запитання	Відповідь слухача
Радіус повітряного простору навколо співрозмовників інтимної зони містить 15 – 46 см	
Радіус повітряного простору навколо співрозмовників особистої зони містить 1 м	
Радіус повітряного простору навколо співрозмовників зони соціального спілкування містить 46 – 120 см	
Радіус повітряного простору навколо співрозмовників формальної зони містить від 3,6 м	
Радіус повітряного простору навколо співрозмовників публічної зони містить 1,2 – 2,0 м	

Вправа № 9. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв.

Елементи комунікації		Основні ознаки	
1.	Жести	А.	сукупність рухів тіла (жестів, міміки), що застосовуються у процесі людського спілкування (за винятком рухів мовленнєвого апарату).
2.	Міміка	Б.	чергування звукових, мовленнєвих елементів, що відбувається з певною послідовністю, частотністю; швидкість протікання будь-чого.
3.	Візуальний контакт	В.	сукупність голосових елементів мовлення: мелодики, ритму, темпу, інтенсивності; інтонація фонетично організовує мовлення; засіб різноманітних синтаксичних значень та категорій, а також експресивного та емоційного забарвлення.
4.	Інтонація	Г.	виразні рухи м'язів обличчя, одна з форм виявлення почуттів людини.
5.	Ритм	Д.	суб'єктивна характеристика якості звуку, властива певному інструменту або голосу, завдяки якій звуки однієї й тієї ж висоти можна відрізнити один від одного.
6.	Тембр	Е.	рух (дія) для вираження певної емоції чи якоїсь інформації замість мовленнєвого акту або під час мови
7.	Кінесика	Є.	процес, що відбувається за допомогою погляду, його напрямку, частоти контакту очей.

Вправа № 10. Подайте визначення поняття «невербальне спілкування». Визначте та стисло охарактеризуйте основні засоби невербального спілкування.

Вправа № 11. Які основні характеристики притаманні вербальній та невербальній комунікації? Складіть порівняльну таблицю:

Ознаки вербальної комунікації	Ознаки невербальної комунікації

Вправа № 12. Установіть відповідність між функціями та їх змістом у вигляді комбінації цифр і букв.

Автори визначення	Визначення поняття «комунікація»
1. Пол Сміт, Кріс Беррі, Алан Пулфор	А. механізм, завдяки якому забезпечується існування та розвиток людських відносин, що зараховує всі розумові символи, засоби їх передачі в просторі та збереження в часі
2. Тамотсу Шибутані	Б. обмін інформацією між складними динамічними системами та їх частинами, які здатні приймати інформацію, накопичувати її та перетворювати
3. Чарльз Кулі	В. інформаційний зв'язок суб'єкта з тим чи іншим об'єктом
4. Мойсей Каган	Г. спосіб діяльності, який полегшує взаємне пристосування людей
5. Андрій Зверінцев, Альвіна Панфілова	Д. акт відправлення інформації від мозку однієї людини до мозку іншої
6. Аркадій Урсул	Е. специфічний обмін інформацією, процес передачі емоційного та інтелектуального змісту

Вправа № 13. Охарактеризуйте основні типи комунікативної поведінки.

Агресивна поведінка	Пасивна поведінка	Асертивна поведінка
.....

Вправа № 14. Проаналізуйте особливості професійного спілкування на прикладі своєї професії.

Вправа № 15. Доповніть схему «Причини виникнення психологічних бар'єрів» відсутніми елементами:



Вправа № 16. До переліку термінів додається пронумерований перелік їх визначень. Ви повинні обрати – яке визначення належить якому терміну (напроти кожного терміну поставити номер визначення).

ПРОСТІ КОНФЛІКТИ

НАЗВА ТЕРМІНУ	ВІДПОВІДЬ СЛУХАЧА
Психологічний бар'єр спілкування	
Контакт	
Взаємодія	
Соціальна взаємодія	
Тактика ділового спілкування	

ПЕРЕЛІК ВИЗНАЧЕНЬ	
1.	аспект спілкування, що виявляється в організації людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення певної вигідної обох сторонам мети.
2.	безпосередня міжособистісна комунікація, важливою особливістю якої є здатність людини «виконувати роль <i>Іншого</i> », уявляти, як її сприймає партнер, і відповідно інтерпретувати ситуацію та конструювати свої дії.
3.	одичинний акт, в якому відсутня система узгодження дій партнерів стосовно один одного.
4.	виникнення негативних емоцій між людьми.
5.	передбачає вибір певної моделі поведінки, яка в конкретній ситуації буде найбільш сприятливою в досягненні поставленої мети.

Вправа № 17. Надайте характеристику кожній із зазначених фаз ділового спілкування:

Фази ділового спілкування	Основні ознаки
Початкова фаза	
Основна фаза	
Завершальна фаза	

Вправа № 18. Охарактеризуйте типи комунікативної поведінки (агресивної, пасивної, асертивної) учасників діалогу в таких ситуаціях:

1. Судовий розгляд з приводу розподілу спадщини.
2. Суперечка між керівником і підлеглим з приводу упередженого ставлення з боку керівника.
3. Протистояння між вкладниками комерційного банку та його керівництвом з приводу невиплати коштів з рахунків.

Вправа № 19. Продовжіть перелік умов, необхідних для успішного діалогу:

1. Бажання і готовність обох партнерів виявити свою позицію щодо актуальної проблеми;

2. готовність до сприйняття і оцінки позиції партнера;
3. готовність до продуктивної взаємодії;
- ???
- ???
- ???
- ???
- ???
- ???
- ???

Вправа № 20. Охарактеризуйте кожен з етапів ділової бесіди:

№ п/п	Основні етапи ділової бесіди	Характеристика
1.	Етикетне звернення	
2.	Експозиція	
3.	Зав'язка	
4.	Розвиток діалогу	
5.	Фінал	

Вправа № 21. Дайте визначення поняття «публічна промова». Складіть публічну промову, пов'язану із вашим фахом.

Вправа № 22. Сформулюйте правила для промовця:

1. Повага, доброзичливість, по відношенню до партнера.
2. Ввічливість, неприпустимість категоричності у судженнях.
3. Скромність у самооцінках, ненав'язливість викладення позицій, поглядів і оцінок.
4. ???
5. ???
6. ???
7. ???
8. ???
9. ???

Вправа № 23. Доповніть схему «Конструктивне проведення дискусії» спирається на:



Вправа № 24. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв.

	Елементи комунікації		Основні ознаки
1.	Ефектне порівняння	А.	прийом, який передбачає відхід від прямої відповіді на запитання в тактовній формі з метою не образити співрозмовника, але й не дати чіткої відповіді

2.	Авторський коментар	Б.	прийом, який репрезентує розбирання роздуму співрозмовника, яке веде до помилки.
3.	Контрзапитання	В.	прийом, спрямований на нейтралізацію тези співрозмовника, але при цьому особистість опонента також страждає.
4.	Прийом «зловити на слові»	Г.	прийом, який передбачає вишукування логічних казусів у побудові тези, антитези
5.	Аналіз висновку	Д.	прийом нейтралізації, уникнення висловлювання по суті.
6.	Гнівна оповідь	Е.	прийом, який полягає у використанні фальсифікацій, хибних аналогій, софізмів та інших засобів і зловживань опонента.
7.	Контрприклад	Є.	логічна операція, що спрацьовує на силі довіри. Якщо на підставі будь-якого факту людина повірила в істинність або неістинність висловленого і після цього стикається з фактом, який суперечить першому, то її довіра зменшується на величину переконливої сили нового знання.

Вправа № 25. Що таке «професійне вигорання і які існують його рівні? У яких стадіях виявляється «професійне вигорання»?

Вправа № 26. Сформулюйте основні правила, яких слід дотримуватись представникам закону під час спілкування з високопосадовцями:

1. Якщо затримана особа – депутат, чиновник, представник прокуратури тощо, необхідно повідомити про інцидент свого керівника.
2. Щоб з'ясувати правдивість почутого, намагайтесь визначити ПІБ затриманого, перевірте документи, що підтверджують особу.
3. ???

4. ???
5. ???
6. ???
7. ???
8. ???

Вправа № 27. *Визначте алгоритм співпраці працівника поліції із представниками засобів масової інформації на такому прикладі.*

Ви – працівник патрульної поліції. Разом із своїм напарником затримали високопосадовця, який порушив правила дорожнього руху. Йому на допомогу приїхали представники ЗМІ (каналу, яких належить затриманому). Вони намагаються на вас вплинути, створюючи конфліктну ситуацію. Охарактеризуйте ваші дії (підкріплюючи свої слова та дії нормативними документами).

Вправа № 28. *Охарактеризуйте особливості спілкування представників Національної поліції з такими категоріями громадян*

Спілкування з неповнолітніми	Спілкування з громадянами з особливими потребами	Спілкування з групою правопорушників
.....

Вправа № 29. *Розташуйте зазначені ознаки за запропонованими стилями спілкування:*

Перелік ознак: уникати різких рухів, гучного тону мовлення; намагатися вести діалог із лідером угруповання, оскільки саме він зможе вплинути на поведінку інших; не реагувати на провокації, намагатися уникати погроз, наказів, використання авторитарного стилю у спілкуванні, силових дій щодо співрозмовника; стояти обличчям або в півоберта до правопорушників та намагатись тримати їх в полі зору, щоб бачити дії останніх; повідомити, що вся розмова із громадянином записується

приладами відеофіксації і запис транслюється на сервери патрульної поліції; звертати особливу увагу на сторонніх людей, щоб своєчасно вивести їх поза межі конфлікту; повідомити про інцидент свого керівника; слідкувати за власною безпекою, оскільки поведінка конфліктуючих може бути непередбаченою; визначити ПІБ затриманого, перевірте документи, що підтверджують особу; ставитися до такої групи людей обережно, з розумінням та повагою; відмовтесь брати слухавку, посилаючись на пряму заборону використовувати телефони сторонніх осіб.

№ п/п	Правила спілкування	Перелік правил спілкування із зазначеними категоріями
1.	з групою правопорушників	
2.	з громадянами, що повернулися із зони антитерористичної операції?	
3.	з високопосадовцями	

Вправа № 30. *Підтвердіть або спростуйте зазначену інформацію одним словом («Так» чи «Ні»), а потім стисло обґрунтуйте свою відповідь:*

Питання	Відповідь слухача
Під час «мозкової атаки» зазвичай створюють 2 групи	
Метод «мозкового штурму» був розроблений Полом Смітом	
Під час спілкування із групою правопорушників слід звертати увагу на лідера угруповання, оскільки інші не відіграють значної ролі	
Невербальна комунікація під час спілкування відіграє значно більшу роль, ніж вербальна	
Історично склалися два види ділового спілкування	

РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

Вправа № 1. Заповніть таблицю «Функції конфлікту», використовуючи зазначені нижче характеристики:

ПОЗИТИВНІ ФУНКЦІЇ	
Щодо особистості	Щодо групи
НЕГАТИВНІ ФУНКЦІЇ	

ХАРАКТЕРИСТИКИ ФУНКЦІЙ КОНФЛІКТУ:

Пізнання один одного учасниками контакту (своїх інтересів та інтересів іншого). Ослаблення психічної напруженості. Стимуляція активності людини. Поліпшення якості діяльності. Підвищення авторитету у випадку правильного поведіння. Розвиток особистості (виконує діагностичну роль). Усунення суперечностей у функціонуванні групи. Поштовх до зміни й розвитку системи (дорога до інновацій). Стимуляція соціальних процесів (розкриття невирішених проблем). Згуртування однодумців. Порушення міжособистісних відносин Погіршення соціально- психологічного клімату Погіршення якості спільної діяльності (нерозуміння один одного) Зниження згуртованості групи (дух конфронтації змушує боротися, а не вирішувати проблеми) Загроза життю й здоров'ю людей Погіршення настрою Відчуття насильства Погіршення якості індивідуальної діяльності Закріплення соціальної пасивності особистості Загроза здоров'ю.

Вправа № 2. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв:

АВТОРИ	ТВОРИ
1. Льюїс Козер	А. «Конфлікт і захист. Загальна теорія»
2. Роберт Мертон	В. «Соціальний конфлікт і сучасність»
3. Кеннет Боулдінг	С. «Функції соціального конфлікту»
4. Георг Зіммель	Д. «Соціальна теорія і соціальна структура»
5. Ральф Дарендорф	Е. «Людина як ворог»

Вправа № 3. Скласти таблицю за зразком:

№ з/п	Автор	Визначення поняття конфлікт	Джерело

Вправа № 4. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв: (наприклад 1 – а; 2 – в).

АВТОРИ	ТВОРИ
1. Томас Гоббс	А. «Класова боротьба у Франції»
2. Томас Мальтус	В. «Левіафан, чи Матерія, форма і влада держави церковної і громадської»
3. Чарльз Дарвін	С. «Створення видів шляхом природного добору»
4. Карл Маркс	Д. «Досвід про закон народонаселення»
5. Макс Вебер	Е. «Протестантська етика і дух капіталізму»

Вправа № 5. Які поведінкові характеристики притаманні конфліктним особистостям різних типів:

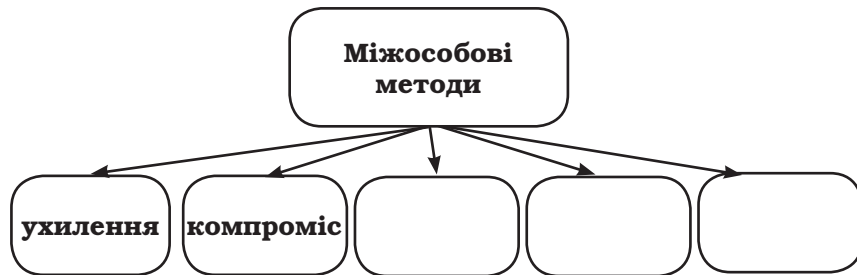
ГРУПА «А»	ГРУПА «Б»
а) ригідний тип;	1) хоче бути в центрі уваги;
б) некерований тип;	2) має завищену самооцінку;
в) демонстративний тип;	3) поводить себе зухвало, агресивно;
г) надточний тип;	4) добре пристосовується до різних ситуацій;
д) «безконфліктний тип».	5) планування своєї діяльності здійснює стихійно;
	6) несамокритичний;
	7) висуває підвищені вимоги до себе й інших людей;
	8) підозрілий;
	9) уникає кропіткої, систематичної роботи;
	10) скрупульозно відноситься до роботи;
	11) прямолінійний і негнучкий;
	12) має підвищену тривожність;
	13) добре пристосовується до різних ситуацій;
	14) занадто прагне компромісу;
	15) імпульсивний, непередбачений;
	16) хитливий в оцінках і думках, легко піддається впливу.

Вправа № 6. Розташуйте зазначені терміни за запропонованою класифікацією:

Перелік термінів: незадоволеність, розбіжність, протидія, ворожнеча, діалогічні (парні), порціональні (невелика кількість людей), міжособистісні, між групові, управлінські, виробничі, творчі, вертикальні (між різними ієрархічними рівнями) і горизонтальні (між рівними за службовим становищем працівниками).

Класифікація	Відповідь слухача
- за ступенем гостроти протиріч, що виникають (залежно від емоційного стану):	
- за ступенем залученості людей до конфлікту:	
- за проблемно-діяльнісною ознакою:	
- за службово-комунікативною спрямованістю взаємодії	

Вправа № 7. Доповніть схему «Міжособові методи розв'язування конфліктів» відсутніми елементами:



Вправа № 8. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв.

Метод аналізу конфліктів	Сутність методу
1. Структурно-функціональний аналіз конфлікту	А. Спрямований на виявлення основних етапів і стадій розвитку конфліктів, враховує його мінливу природу.
2. Прогностичний метод аналізу конфлікту.	Б. Спрямований на визначення основних методів, стратегій і тактик регулювання і попередження конфліктів.
3. Вирішувальний метод аналізу конфлікту.	В. Забезпечує опис як форм конфліктної взаємодії, так і видів конфліктних особливостей, стилів поведінки в конфлікті.
4. Процесуально-динамічний аналіз конфлікту.	Г. Сприяє виявленню основних елементів конфліктної взаємодії, визначенню ролі кожного з них.
5. Метод типологізації.	Д. Забезпечує опис можливих варіантів розвитку конфліктної взаємодії.

Вправа № 9. Визначте структурні компоненти конфліктів у сфері міжособистісних стосунків із власного досвіду. Охарактеризуйте свою поведінку в них.

Вправа № 10. Визначте рівень неминучості конфліктів у сфері зовнішньої політики України залежно від наявності конфліктної ситуації між нашою країною та її стратегічними партнерами.

Вправа № 11. Проаналізуйте конструктивну і деструктивну функції одного з виробничих конфліктів, свідком якого вам довелося бути.

Вправа № 12. Визначте види конфліктів у таких ситуаціях:

1. Судовий розгляд з приводу розподілу спадщини.

2. Суперечки між радою директорів і рядовими акціонерами за внесення змін у статутні документи.

3. Протистояння між вкладниками комерційного банку та його керівництвом з приводу невиконання коштів з рахунків.

Вправа № 13. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв:

Функція конфлікту	Зміст функції
1. Сигнальна функція. 2. Диференціююча функція. 3. Інформаційна функція. 4. Динамічна функція	а) показує, що в суспільстві є проблеми; елементи системи мають необхідність змін; б) дає імпульси до усвідомлення своїх і чужих інтересів у протидії, надає відомості про учасників протистояння, їхніх мотиви і причини конфлікту; в) визначає процес розділу соціального цілого на взаємозалежні елементи; г) сприяє в більш швидкому темпі руху до соціальних змін; д) усі відповіді вірні.

Вправа № 14. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв:

Стиль поведінки в конфлікті	Сутність стилю
1. Суперництво. 2. Співпраця. 3. Компроміс. 4. Поступка. 5. Пристосування.	А. Стиль поведінки в конфлікті, заснований на відстоюванні власних позицій, задоволення в першу чергу власних інтересів на шкоду інтересам інших. Б. Стиль поведінки в конфлікті, заснований на відході від проблем, перекладанні відповідальності за їх рішення на інших. В. Стиль поведінки в конфлікті, заснований на взаємодії сторін, коли один з учасників не має наміру відстоювати особисті інтереси, погоджується робити те, що хоче інший.

	Г. Стиль поведінки в конфлікті, заснований на активному відстоюванні своїх інтересів, але з урахуванням інтересів іншої людини. Д. Стиль поведінки в конфлікті, заснований на пошуку взаємовигідного рішення шляхом взаємних поступок, на частковому задоволенні своїх бажань.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Вправа № 15. Знайдіть відповідність компонентів групи «А» компонентам групи «Б»:

Тип конфлікту	Причина	Модель вирішення
1. Еквівалентний. 2. Вітальний. 3. Амбівалентний.	А) вибір між двома рівною мірою непривабливими об'єктами; Б) сполучення у рівній мірі у внутрішньому світі особистості схильності до екстраверсії-інтроверсії; В) вибір двох чи більше в однаковій мірі привабливих і взаємовиключних об'єктів; Г) вибір об'єкта, у якому одночасно присутні приваблива і неприваблива сторони.	I. Компроміс. II. Примирення.

Вправа № 16. Визначте модель конфліктної поведінки:

Поведінкові характеристики особистості	Модель поведінки
1. Прагне залагодити конфлікт	А. Конструктивна
2. Постійно прагне розширювати та загострювати конфлікт	В. Деструктивна.

3. Налаштована на пошук прийняттого рішення	С. Конформістська.
4. Пасивна, схильна до поступок.	D. Ні одна з вищенаведених.
5. Відкрита та щира у спілкуванні.	
6. Підтримує одного з учасників конфлікту.	
7. Легко погоджується з точкою зору суперника.	
8. Виявляє підозру і недовіру до суперника.	
9. Уходить від гострих питань.	
10. Бере участь у конфліктній взаємодії.	

Вправа № 17. *Визначте види конфліктів у таких ситуаціях:*

1. Внутрішній опір працівника на пропозицію керівництва працювати у вихідні дні над закінченням річного звіту.
2. Суперництво двох працівників за вакантну посаду керівника.
3. Протистояння між вкладниками комерційного банку та його керівництвом з приводу невиконання коштів з рахунків.

Вправа № 18. *До переліку термінів додається пронумерований перелік їх визначень. Ви повинні обрати, яке визначення належить якому терміну (напроти кожного терміна поставити номер визначення).*

ПРОСТІ КОНФЛІКТИ

НАЗВА ТЕРМІНА	ВІДПОВІДЬ СЛУХАЧА
Бойкот	
Саботаж	
Переслідування	
Вербальна та фізична агресія	

ПЕРЕЛІК ВИЗНАЧЕНЬ

1.	використовуються лише мирні засоби; мета – досягти згоди з іншою стороною;
2.	повна або часткова відмова від дій, що можуть бути корисними для іншої сторони; здебільшого він стосується економічних, політичних, організаційних аспектів взаємовідносин;

3.	виявляються через звинувачення, дискредитацію, поширення чуток, фізичне насильство, теракти, вбивства.
4.	одна з форм боротьби, найчастіше прихованої, в якій використовують дезінформацію, підлив авторитету суперника, знищення його матеріальних засобів;
5.	має на меті послаблення, компрометацію супротивника;

Вправа № 19. *Надайте однозначну відповідь (одним словом «Так» чи «Ні») на поставлене запитання:*

Питання	Відповідь слухача
Учасники конфлікту є основними елементами конфлікту?	
Чи є наявність протиріч ознакою конфлікту?	
Чи відносять аксіологічну функцію до позитивних функцій конфлікту?	
Бойкот є простим типом конфлікту?	
Чи необхідно створювати умови для розв'язання конфлікту?	

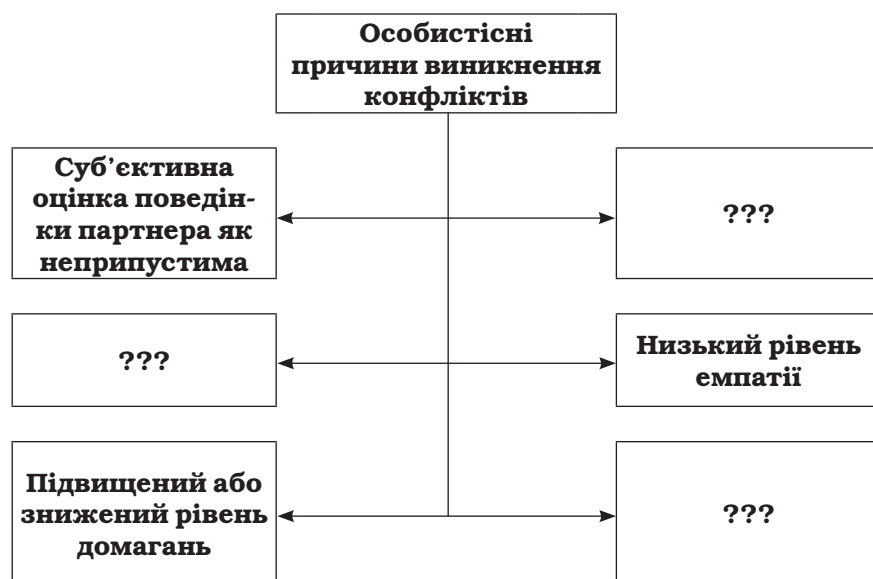
Вправа № 20. *Доповніть схему «Причини виникнення конфліктів» відсутніми елементами:*



Вправа № 21. Дайте поведінкову характеристику типам конфліктним особистостям за Ємельяновим С.М.

№ з/п	Типи конфліктних особистостей	Поведінкова характеристика
1.	Демонстративний	
2.	Ригідний	
3.	Некерований	
4.	Надточний	
5.	Безконфліктний	

Вправа № 22. Доповніть схему «Особистісні причини виникнення конфліктів» відсутніми елементами:



Вправа № 23. Заповніть таблицю «Різні види критики» за наведеним зразком:

№ з/п	Назва форми критики	Приклади висловлювань
1.	Підбадьорююча критика	«Нічого, наступного разу зробите краще. А зараз – не вийшло»
2.	Критика-докір	«Ну що ж Ви? Я так на Вас розраховував»
3.	Критика-надія	
4.	Критика-стурбованість	
5.	Критика-аналогія	
6.	Критика-похвала	
7.	Безособова критика	
8.	Критика-співпереживання, співчуття	
9.	Критика-здивування	
10.	Критика-іронія	
11.	Критика-натяк	
12.	Критика-вимога	
13.	Критика -пом'якшування	
14.	Критика-зауваження	
15.	Критика-попередження	
16.	Критика-виклик	
17.	Критика-порада	
18.	Конструктивна критика	
19.	Критика-побоювання	
20.	Критика-окрик	
21.	Критика-образа	
22.	Критика-заступництво	
23.	Критика-загроза	

Вправа № 24. Визначте природу конфлікту (тип «А», «Б», «В») у такій ситуації, сформулюйте правила його розв'язання.

Спілкуючись з претендентом на вакантну посаду керівник дає обіцянку в подальшому підвищити його в посаді. Працівник жваво

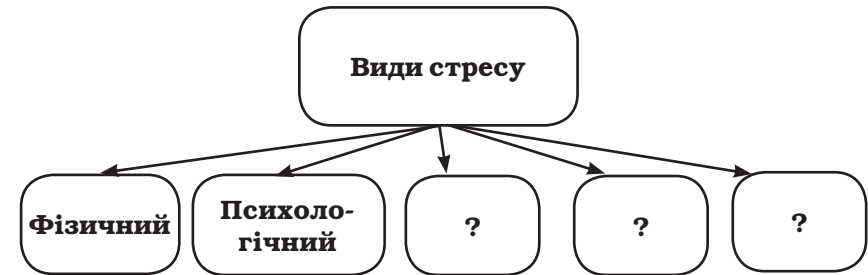
починає працювати, виявляє високу працездатність і добросовісність. При цьому керівництво постійно підвищує навантаження, не збільшуючи заробітної плати і не підвищуючи на посаді. Через деякий час працівник починає виявляти невдоволення. Назріває конфлікт.

Вправа № 25. Заповніть таблицю «Кодекс поведінки в конфлікті» за наведеним зразком:

№ з/п	Правила поведінки	Характеристика
1.	Налаштуйтеся на позитивне (в крайньому випадку на нейтральне) ставлення до опоненту, створіть базу для довіри	Поговоріть на іншу тему, більш легку, щодо якої у вас збігаються думки. Згадайте позитивні сторони особистості опонента. Намагайтесь його «полюбити».
2.	Переключайтесь з емоційного на раціональний режим роботи психіки	Необхідно відокремлювати своє ставлення та емоції від самої проблеми
3.	Збийте можливу агресію неочікуваними прийомами.	
4.	Дайте опоненту «випустити пари», коли він охолоне	
5.	Вимагайте у опонента обґрунтування претензій (наведення тільки фактів і доказів, а не емоцій)	
6.	Не бійтесь вибачитись, якщо відчуваєте провину	
7.	Запропонуйте опоненту навести його варіанти виходу із конфлікту	
8.	Давайте оцінку тільки діям та вчинкам опонента, не переходьте на його особистість	
9.	Якщо конфлікт переходить в сварку замовчіть першим	
10.	Уникайте характеристики емоційного стану опонента	

РОЗДІЛ 3. СТРЕСОСТІЙКІСТЬ

Вправа № 1. Доповніть схему «Види стресу» відсутніми елементами:



Вправа № 2. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв:

Класифікація	Фактори
1. Фактори професійного стресу, пов'язані із трудовою діяльністю:	а) неефективне консультування;
2. Фактори стресу, пов'язані з роллю працівника в організації:	б) перевантаження або недовантаження роботою;
3. Фактори стресу, пов'язані із взаєминами на роботі:	в) занадто низька відповідальність, що боляче б'є по самолюбству й дуже розхолоджує в роботі;
4. Фактори, пов'язані з діловою кар'єрою:	г) взаємини з керівництвом, підлеглими, колегами;
5. Фактори, пов'язані з організаційною структурою й психологічним кліматом.	д) труднощі в делегуванні повноважень;

Вправа № 3. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв:

Назва компоненту	Зміст
1. Функціональний компонент	А) наявність відповідного потенціалу когнітивних функцій (уваги, пам'яті, мислення) особистості, які є необхідними умовами реалізації виходу із конкретної стресової ситуації;
2. Компонент самооцінки	Б) стратегія дій людини, спрямовані на подолання стресових ситуацій, а також характеризує особистий поведінковий тип діяльності, що може сприяти виникненню стресових ситуацій;
3. Стильовий компонент	В) наявність соціально-психологічних особливостей «викривлення» людиною інформаційного потоку, що відбувається за умов наявності ірраціональних та неконструктивних уявлень про свої можливості і часто є причиною виникнення стресових станів;
4. Соціально-когнітивний компонент	Г) показники, які характеризують індивідуально-своєрідні прийоми переробки інформації про актуальну та стресову ситуацію;
5. Когнітивно-поведінковий компонент	Д) з'ясування причин суб'єктивно низького або високого оцінювання стресової ситуації, адекватності такої оцінки та моделювання шляхів досягнення вищого рівня стійкості до стресів;

Вправа № 4. До переліку термінів додається пронумерований перелік їх визначень. Ви повинні обрати, яке визначення належить якому терміну (напроти кожного терміну поставити номер визначення).

ПРОСТІ КОНФЛІКТИ

НАЗВА ТЕРМІНУ	ВІДПОВІДЬ СЛУХАЧА
Стресостійкість	
Стрес	
Стресор	
Дистрес	
ПЕРЕЛІК ВИЗНАЧЕНЬ	
1.	стан напруженості, сукупність захисних фізіологічних реакцій, що настають в організмі тварин і людини у відповідь на вплив різних несприятливих факторів (стресорів) – холоду, голодування, психічних і фізичних травм, опромінення, крововтрати, інфекції;
2.	несприятливий фактор, що викликає в організмі тварини або людини стан напруженості – стрес;
3.	стрес, який негативно впливає на організм і може повністю розладнати поведінку і діяльність людини. Хронічне переживання дистресу викликає серйозні дисфункціональні і патологічні порушення в організмі;
4.	загальна якість особистості, яка характеризується здатністю протистояти стресовим факторам за період часу, який необхідний для організації нових умов, в яких даний стресор не буде загрозливим.
5.	має на меті послаблення, компрометацію супротивника.

Вправа № 5. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв:

Компоненти стресостійкості	Характеристика
1. Емоційний	а) уміння володіти своїм тілом, контролювати свої жести, міміку; б) адекватність прагнень у конфлікті, їх спрямованість на пошук шляхів розв'язання суперечностей, здатність коригувати інтереси залежно від зміни обставин і конкретної ситуації;
2. Вольовий	
3. Пізнавальний	
4. Мотиваційний	
5. Психомоторний.	

	<p>в) уміння людини контролювати свій емоційний стан у перед конфліктних і конфліктних ситуаціях; здатність відкрито виявляти свої емоції без приниження особистості опонента тощо;</p> <p>г) здатність до свідомого контролю й оволодіння собою, терпимості до інших, самовладання й самоконтролю, несприйнятливості щодо провокаційних дій опонента;</p> <p>д) вміння визначати початок перед конфліктної ситуації, здійснювати об'єктивний аналіз причин її виникнення, прогнозувати розвиток конфлікту й можливі наслідки, швидко приймати правильні рішення</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Вправа № 6. Надайте однозначну відповідь (одним словом «Так» чи «Ні») на поставлене питання:

Питання	Відповідь слухача
Несприятливий фактор, що викликає в організмі тварини або людини стан напруженості, – це стресор?	
Чи існують види стресу?	
Чи існують джерела стресових ситуацій?	
Дистрес – це захист від стресу?	
Чи має «професійне вигорання» рівні?	

Вправа № 7. Доповніть схему «Фактори, що пом'якшують вплив стресу» відсутніми елементами:



Вправа № 8. Дайте поведінкову характеристику видам соціальної підтримки:

№ з/п	Види соціальної підтримки	Характеристика
1.	Емоційна підтримка	
2.	Оціночна підтримка	
3.	Інформаційна підтримка	
4.	Інструментальна підтримка	

Вправа № 9. Дайте характеристику засобам психологічного захисту від стресу:

№ з/п	Засоби психологічного захисту	Характеристика
1.	Зміна орієнтацій	
2.	Вміння знецінювати те, чого не зміг досягти	
3.	Здатність заздальгідь, помірковано осмислювати можливу невдачу та її наслідки	
4.	Здатність відрізнити невдачу від катастрофи, чвар, лиха тощо	
5.	Навички розслаблення	
6.	Довірче спілкування	
7.	Імаго-терапія	
8.	Гумор	
9.	Уміння відокремлювати службові відносини від особистих.	

Вправа № 10. Що таке «професійне вигорання» і які існують його рівні? У яких стадіях виявляється «професійне вигорання»?

Вправа № 11. Проаналізуйте звичні транзакції членів вашої сім'ї, друзів, колег. З ким вам легше й приємніше спілкуватися: з батьками, дітьми чи дорослими? Як ви думаєте, чому? Чи є

у вас «найулюбленіша» позиція? Чи змінюєте ви свою транзакцію залежно від ситуації? Чи потрібно узгоджувати свою позицію з позицією партнерів?

Вправа № 12. Визначте алгоритм діяльності керівника з управління конфліктною ситуацією в такому прикладі:

Ви – керівник виробничої дільниці, на якій є «одиниця», яка стала «баластом» для колективу. Практично забезпечити роботою цю людину неможливо, а звільнити – немає юридичних підстав. Вона негативно впливає на працівників, особливо на молодь. У колективі створюється атмосфера бездіяльності, виникають конфлікти.

Вправа № 13. Побудуйте модель прийняття науково обґрунтованого рішення з управління конфліктом у такій ситуації:

Ви – керівник відділу кадрів виробничого підприємства. До Вас на роботу влаштовується працівник, якому Ви пообіцяли певні пільги в разі якщо він проявить себе з кращого боку. Уже через півроку він продемонстрував свою високу кваліфікацію. Настала черга розподілу відпусток і цей працівник поскаржився майстру, що йому запропонували для відпочинку найменш підходящий для його сім'ї місяць. Потім Ви забули внести його до наказу про подяку, а путівку до будинку відпочинку, яку він просив виділити, отримав Ваш заступник. Ви просто забули про свої обіцянки щодо цього працівника. У результаті він подав заяву про звільнення.

Вправа № 14. Дайте характеристику засобам швидкого виходу зі стресу:

№ з/п	Засоби швидкому виходу зі стресу	Характеристика
1.	Дихальні вправи	
2.	Керування власним тілом	
3.	самомасаж	

4.	Крик	
5.	Фізичне навантаження	
6.	Виправити негатив на позитив	
7.	Спрямувати свої думки в інше русло, щось згадати	

Вправа № 15. Продовжить наданий перелік засобів профілактики та виходу зі стресу:

1. Хобі.
2. Відпочинок.
3. Аутотренінг.
4. Позитивна само інструкція.
5. ???
6. ???
7. ???
8. ???
9. ???
10. ???
11. ???
12. ???

ГЛОСІРІЙ

А

Агресивна поведінка – це навмисна поведінка, яка носить деструктивний характер і призводить до фізичного або психологічного збитку і дискомфорту у інших індивідуумів.

Асертивна поведінка – це здатність упевнено та гідно відстоювати свої права, не зневажаючи при цьому прав інших людей.

Б

Бесіда – метод отримання інформації на основі словесної комунікації.

Бойкот – повна або часткова відмова від дій, що можуть бути корисними для іншої сторони; здебільшого він стосується економічних, політичних, організаційних аспектів взаємовідносин.

Брехня – найпростіший метод маніпуляції. Ось тільки недоліків у нього набагато більше, ніж переваг: брехати треба вміти, а якщо ваша брехня відкриється, вам більше ніхто не повірить.

В

Вербальне спілкування – це двосторонній процес, що передбачає як говоріння, так і слухання.

Візуальний контакт – це контакт, що відбувається за допомогою погляду, його напрямку, частоти контакту очей.

Війна – безкомпромісна боротьба до переможного кінця і вживання будь-яких, серед іншого й насильницьких, засобів.

Г

Гра – розв'язання конфлікту на основі дій із заздалегідь визначеними правилами; результат – здобуття переможцем істотних, але не життєво важливих переваг.

Д

Дискусія – це обговорення будь-якого суперечливого питання, певної проблеми з дотриманням більш-менш визначених правил, процедур.

Дистрес – стрес, який негативно впливає на організм і може повністю розладнати поведінку і діяльність людини. Хронічне переживання дистресу викликає серйозні дисфункціональні і патологічні порушення в організмі.

Діалог – двосторонній обмін інформацією (розмова, спілкування) між двома людьми (або у технічній мові – людиною та ЕОМ) у вигляді питань та відповідей.

Ділове спілкування – це специфічна форма контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації.

З

Запобігання конфліктам – організація життєдіяльності суспільства, соціальної спільноти, яка мінімізує вірогідність протиріч між його суб'єктами.

Зони ділового спілкування – це необхідна відстань у просторі між особами, що спілкуються.

Ж

Жести – це рух (дія) для вираження певної емоції чи якоїсь інформації замість мовленнєвого акту або під час мови.

І

Інституалізація конфлікту – створення певного механізму його регулювання, чіткої процедури, яку здійснюють згідно

з певними принципами та за допомогою певних технологій (інформаційних, комунікативних, соціально-психологічних, організаційних тощо).

Інтонація – різновид невербальної комунікації; сукупність голосових елементів мовлення: мелодики, ритму, темпу, інтенсивності; інтонація фонетично організовує мовлення; засіб різноманітних синтаксичних значень та категорій, а також експресивного та емоційного забарвлення.

Інформація – це будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді.

Інцидент – неприємна подія, непорозуміння, випадок, зіткнення. Інцидент (привід) характеризує активізацію дії однієї зі сторін, яка зачіпає, нехай навіть ненавмисно, інтереси іншої сторони. Інцидент, як і конфліктна ситуація, може виникнути випадково, незалежно від бажання учасників, унаслідок об'єктивних причин або як результат безграмотної взаємодії сторін.

К

Кінесика – це сукупність рухів тіла (жестів, міміки), що застосовуються у процесі людського спілкування (за винятком рухів мовленнєвого апарату).

Компромід – бажання конфліктантів завершити конфлікт частковими поступками, відмовою від окремих вимог, що висувалися раніше, готовністю визнати претензії іншої сторони; ефективний, якщо учасники конфлікту усвідомлюють рівність своїх прав та обов'язків, відчувають загрозу позбутися всього в разі поразки; може бути досягнутий за допомогою техніки відкритої розмови.

Комунікація – це цілеспрямований інформаційний обмін в різноманітних процесах спілкування.

Конфліктність (лат. conflictus – зіткнення, сутичка) - зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що супроводжуються складними колізіями.

Конфліктогени – слова, дії (чи бездіяльність), що можуть призвести до конфлікту.

Конфліктна ситуація – це суперечливі позиції сторін з певного приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів для їх досягнення. Конфліктна ситуація – це умова виникнення конфлікту.

Концентрація уваги – це ступінь зосередженості людини на певному об'єкті.

Кооперативність – здатність враховувати інтереси іншого.

М

Маніпуляція – приховане управління поведінкою людини, скоєне заради якої вигоди того, хто управляє.

Медіація – вид діяльності, що полягає в оптимізації за допомогою третьої сторони процесу пошуку розв'язання проблеми задля припинення конфлікту. Найчастіше для цього організовують переговори за допомогою медіатора (третьої сторони). Ефективність медіації забезпечують добровільність, рівноправність сторін, відсутність у них процедурних переваг, незалежність та нейтральність медіатора, конфіденційність переговорів.

Міжособистісний простір – це дистанція, що неусвідомлено встановлюється в процесі безпосереднього спілкування між людьми.

Міміка – виразні рухи м'язів обличчя, одна з форм виявлення почуттів людини. У всіх людей при вираженні одних і тих же емоцій задіяні однакові групи м'язів, отже мімічні реакції є вродженими.

Мовний вплив – це вплив на людину за допомогою мови з метою спонукати його свідомо прийняти нашу точку зору, свідомо прийняти рішення про будь-дії, передачі інформації; регуляція діяльності однієї людини іншою людиною через мову.

Мотиви конфлікту – це внутрішні спонукальні сили, що підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту.

Н

Наступальність – це наполегливість у реалізації власних інтересів.

Невербальне спілкування – це система знаків, що використовуються в процесі спілкування і відрізняються від мовної комунікації засобами та формою вираження.

О

Основні закони спілкування – це закони, що забезпечують адекватну реалізацію всіх складників мовленнєвої ситуації.

Оптимізм – як загальна тенденція до очікування вдалих наслідків.

П

Пасивна поведінка – це покірне, бездіяльнісне ставлення до якого-небудь факту, події, до навколишнього середовища.

Позиції конфліктуючих сторін – формальний вираз інтересів.

Повторення – метод коли раз за разом повторюють одне і те ж (можливо, різними словами, але суть повідомлення залишається постійною), рано чи пізно людина в це повірить.

Принцип розуміння – усвідомлення реальної проблеми, стану сил у конфлікті, предмета конфлікту, знання потенційно конфліктних особистостей, добра орієнтація в потенційних умовах виникнення конфліктів, фазах їх розвитку.

Принцип передбачення – прогнозування потенційних конфліктів між співробітниками, угрупованнями і своєчасна підготовка до них.

Пристосування – це вимушена або добровільна відмова від боротьби; до такої стратегії спонукає усвідомлення неправоти, необхідність збереження добрих стосунків з опонентом, сильна залежність від нього, незначущість проблеми, великі збитки та загроза ще більших, тиск третьої сторони.

Промова – це система словесного оформлення й вираження думок, в якій реалізується граматичний склад цього вираження і яка є основним засобом людського спілкування.

Професійне «вигорання» – це емоційне виснаження, що виникає на фоні стресу, який викликаний міжособистісним спілкуванням.

Предмет конфлікту – це те, з приводу чого виникло протиставлення (конфлікт).

Психологічний бар'єр спілкування – це виникнення негативних емоцій між людьми.

Р

Релаксація – це метод, за допомогою якого можна частково або повністю позбутися фізичного або психічного напруження.

Ритм – чергування звукових, мовленнєвих елементів, що відбувається з певною послідовністю, частотністю; швидкість протікання будь-чого.

Розв'язання конфлікту – завершення інциденту, коли між конфліктерами припиняється конфліктна взаємодія. Розв'язання конфлікту можливе лише за зміни конфліктної ситуації. Ця зміна може набувати різних форм. Але найбільш ефективною зміною конкретної ситуації, що дозволяє погасити конфлікт, вважається усунення його причини.

С

Саботаж – одна з форм боротьби, найчастіше прихованої, в якій використовують дезінформацію, підлив авторитету суперника, знищення його матеріальних засобів.

Самопрограмування – один з основних методів саморегуляції, за якого людина сама задає своєму організму програму дій.

Соціально-психологічний клімат колективу – його емоційно-динамічний настрій, який формується в процесі роботи й особистого спілкування працівників і виявляється у відносинах між ними з приводу результатів та умов виробничої діяльності, що існують у колективі, потреб, настанов, ціннісних орієнтацій, моральних

норм та інтересів, їхньої переконаності, відповідальності, дисциплінованості, ставлення до колективу, роботи тощо.

Соціальна підтримка – містить всі види допомоги, надаваної людині людьми, з якими вона зв'язана якими-небудь соціальними зв'язками.

Співпраця – передбачає спрямованість конфліктантів на конструктивне обговорення проблеми, ставлення до іншої сторони не як до супротивника, а як до союзника в її розв'язанні; найефективнішим буває за сильної взаємозалежності сторін та важливості рішення для них обох; може бути досягнуте за допомогою переговорів.

Спілкування – процес встановлення і підтримки цілеспрямованого, прямого або опосередкованого тими чи іншими засобами контакту між людьми, так чи інакше пов'язаними один із одним у психологічному відношенні.

Спокуса – поширений метод маніпуляції коли людині пропонують щось, а коли вона відмовляється, вам починають розписувати всі переваги пропозиції.

Стилі спілкування – це індивідуальна форма комунікативної поведінки людини, що виявляється за будь-яких умов взаємодії в ділових стосунках, у стилі керівництва, у способах ухвалення рішень та розв'язання конфліктів, в обраних прийомах впливу на людей тощо.

Сторони конфлікту – це суб'єкти соціальної взаємодії, що знаходяться у стані конфлікту, або ж ті, хто відкрито чи приховано підтримує безпосередніх учасників конфлікту.

Стратегія – це особливий план подальших дій, тактика ведення справ, настроєних на результат у майбутньому.

Стратегія спілкування – це принципи мовленнєвої поведінки індивіда, пов'язані з постановкою конкретного практичного завдання та планом його реалізації.

Стрес – стан напруженості, сукупність захисних фізіологічних реакцій, що настають в організмі тварин і людини у відповідь на вплив різних несприятливих факторів (стресорів) – холоду, голодування, психічних і фізичних травм, опромінення, крововтрати, інфекції тощо.

Стресор – несприятливий фактор, що викликає в організмі тварини або людини стан напруженості – стрес.

Стресостійкість – це загальна якість особистості, яка характеризується здатністю протистояти стресовим факторам за

період часу, який необхідний для організації нових умов, в яких даний стресор не буде загрозливим.

Ступінь опосередкованості спілкування – це кількісна характеристика професійного спілкування, що дає змогу оцінити «дистанцію» осіб, які спілкуються.

Суперечка – використовуються лише мирні засоби; мета – досягти згоди з іншою стороною.

Суперництво – це нав'язування іншій стороні кращого для себе рішення; виправдане, якщо запропоноване рішення є конструктивним за відсутності часу для переконування опонента, в екстремальних ситуаціях.

T

Тактика ділового спілкування – вибір певної моделі поведінки, яка в конкретній ситуації буде найбільш сприятливою в досягненні поставленої мети.

Тембр – суб'єктивна характеристика якості звуку, властива певному інструменту або голосу, завдяки якій звуки однієї й тієї ж висоти можна відрізнити один від одного.

Технологія переговорів – це сукупність дій, що починаються сторонами в процесі переговорів, і принципів їх реалізації. Вона містить у собі способи представлення позиції, принципи й тактичні прийоми взаємодії з опонентом.

У

Уникнення розв'язання проблеми – це спроба вийти з конфлікту за мінімальних втрат. Йдеться не про розв'язання, а про затухання конфлікту; застосовується за відсутності сил та часу для боротьби, небажання розв'язувати проблему, прагнення виграти час, труднощів у формуванні лінії власної поведінки.

Управління конфліктами – це цілеспрямовані дії щодо усунення (мінімізації) причин конфлікту; корекції поведінки учасників конфлікту; підтримки такого рівня конфліктності, що не виходить за контрольовані межі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Криміналістика : [учеб. для вузов] / Т.В. Аверьянова, Р.С. Белкин, Ю.Г. Корухов, Е.Р. Россинская / под ред. Р. С. Белкина. – М. : Изд. группа НОРМА-ИНФРА, 1999. – 990 с.
2. Юридична психологія : [підручник] / Д.О. Александров, В.Г.Андросюк, Л.І. Казміренко. – К. : КНТ, 2007.
3. Конфліктологія : [навчальний посібник] / Л. В. Балабанова. – К. : «Видавничий дім «Професіонал», 2009. – 280 с.
4. Екстремальна юридична психологія в діяльності персоналу органів внутрішніх справ України : [науково-практичний посібник] / О.М. Бандурка. – Харків : Вид-во Нац. ун-ту внутр. справ», 2005. – 319 с.
5. Юридическая психология : [учебник] / А.М. Бандурка, С.П. Бочарова, Е.В. Землянская. – Х. : Изд-во Нац. ун-та внутр. дел, 2001. – 640 с.
6. Професійний вибір кадрів до органів внутрішніх справ (психологічний аспект) : монографія / Барко В.І. – К. : Ніка-Центр, 2002. – 296 с.
7. Психологія управління командою міліцейського підрозділу: [навчальний посібник] / В.І. Барко, Ю.Б. Ірхін, П.П. Підюков. – К.: РВЦ НАВСУ; Київський юридичний інститут, 2006. – 228 с.
8. Конфліктологія : [навчальний посібник] / А.І. Берлач. – К. : Університет «Україна», 2007. – 204 с.
9. Психология эффективного руководителя ОВД: [научно-практическое пособие] / В.М. Бесчастный, В.А. Лефтеров, Г.А. Литвинова. – Донецк: ДЮИ МВД при ДонНУ. – 2005. – 206 с.
10. Работа с персоналом органов внутренних дел: [научно-практическое пособие] / В.Н. Бесчастный. – Донецк: ДЮИ МВД при ДонНУ. – 2005. – 324 с.
11. Тренинговые методы подготовки руководителей органов внутренних дел: теория и практика : [учебно-методическое пособие] / В.Н. Бесчастный, В.А. Лефтеров, Г.А. Литвинова. – Донецк: ДЮИ ЛГУВД. – 2007. – 332 с.
12. Правосвідомість та правова культура, як невід'ємні складові конституційного обов'язку додержуватися Конституції України та законів України / О.В. Білоскурська // Науковий вісник Чернівецького національного університету: зб. наук. праць. Юридичні науки. – Вип. 525. – Чернівці : Рута, 2010. – С.28-32.
13. Основные виды деятельности и психологическая пригодность к службе в системе органов внутренних дел : справ. пособие / Б.Г. Бовин, Н.И. Мягих, А.Д. Сафронова. – М. : НИ ЦПМО, 1997. – 320 с.
14. Юридическая психология / В.Л. Васильев. – М., 2008. – 656с.
15. Конфліктологія : [навчальний посібник] / В.М. Великий. – Херсон : Вид-во Чуев С.М. – 2006. – 339 с.
16. До питання професійного спілкування працівника органів внутрішніх справ / І.О. Гориславська // Комунікативна компетентність правників і їх зв'язки з громадськістю. Збірник, 2003. – С.100-102.
17. Етика ділового спілкування: [навчальний посібник] / Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
18. Спілкування у професійній діяльності працівників органів внутрішніх справ / К.В. Двожилна // Південноукраїнський правничий часопис. – № 4. – 2006. – С. 285-287.
19. Деякі психологічні особливості професійного (непроцесуального) спілкування працівників правоохоронних органів з населенням під час виконання своїх професійних обов'язків / І.О. Дубова // Проблеми правознавства та правоохоронної діяльності. – Номер: 2 (ч. 2), 2000. – С.35.

20. Екстремальна психологія: [підручник] / О.П. Євсюков, А.С. Куфлієвський, Д.В. Лебедев та ін. – К. : ТОВ «Август Трейд». – 2007. – 502 с.
21. Юридическая психология. [ученик для вузов] / М.И. Еникеев. – М.: Издательская группа НОРМА – ИНФРА. – 2009.
22. Формування індивідуального стилю професійного спілкування у майбутніх офіцерів пожежної охорони: Дис. канд. пед. наук. – Київ, 1998. – 173 с.
23. Конфліктологія : [підручник для студентів вищ. навч. закл. і юрид. спец.] / Л.М. Герасіна, М.І. Панов, Н.П. Осіпова та інші. – Харків : Право, 2002. – 256 с.
24. Конфліктологія : [навчально-методичний посібник] / Б.І. Бараненко, Л.І. Казміренко, В.Г. Андросюк та ін. – К. : Національна академія внутрішніх справ України. – 2003. – 144 с.
25. Психологічні тренінгові технології в органах внутрішніх справ: учебно-методическое пособие [монографія] / В.О. Лефтеров. – Донецьк : ДЮІ. – 2008.
26. Проблеми професійної деформації співробітників органів внутрішніх справ (теоретичні та прикладні аспекти) / В.С. Медведєв. – К. : МВС України НАВСУ. – 1997. – 191 с.
27. Культура делового общения: [учебное пособие] / Т.В. Мишаткина, Г.В. Бороздина. – Минск: Изд-во Союза НПК РБ, 1997. – 364 с.
28. Культура спілкування : [навч.-метод. посіб.] / О.М. Опалюк, Ю.В. Сербалюк. – Кам'янець-Подільський : Медобори, 2004. – 192 с.
29. Конфліктологія : [навчальний посібник] / В.С. Орлянський. – К. : Центр учбової літератури. – 2007. – 160 с.
30. Ділова етика: [навчальний посібник] / Ю.І. Палеха. – К., 2001.
31. Панферов В.Н. Психология общения / В.Н. Панферов // Вопросы философии. – 1971. – № 7. – С. 12.
32. Конфліктологія : [навчальний посібник] / М.В. Примуш. – К. : ВД «Професіонал». – 2008. – 288 с.
33. Професійна психологія в органах внутрішніх справ: загальна частина: [курс лекцій] / В.Г. Андросюк,

- Л.І. Казміренко, Г.О. Юхновець, В.С. Медведєв – К. : Українська Академія внутрішніх справ, 1995. – 111 с.
34. Психологія вирішення конфліктів: [навч. посіб. для студентів вищих навч. закладів] / В.О. Джелалі. – К., 2006. – 320 с.
35. Професійне спілкування в юридичній діяльності // Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Філософія. Психологія. Педагогіка / І.П. Радомський: Зб. наук. праць. – Київ: ІВЦ «Політехніка», 2006. – № 2(17). – С. 30-134.
36. Конфліктологія : [навчальний посібник] / Л.І. Скібіцька. – К. : Центр учбової літератури. – 2009. – 384 с.
37. Психология профессионального общения установление контакта и доверительных отношений. / Прикладная юридическая психология / под ред. А.М. Столяренко. – М. – 2001.
38. Юридична психологія: [навчальний посібник] / за заг. ред. Я.Ю. Кондратьєва. – К.: Національна академія внутрішніх справ України. – 1997. – 56с.



Донецький юридичний інститут МВС України розпочав свою історію як навчальний заклад з 1961 року. 28 квітня 2011 року до 50-річного ювілею колектив інституту був нагороджений Почесною грамотою Кабінету Міністрів України.

Девіз інституту: «Закон, обов'язок, людяність, честь!».

Мета, якій підпорядковано діяльність колективу – «Навчаємося, щоб захищати!»

Сьогодні у структуру інституту входять: ТРИ ФАКУЛЬТЕТИ: **факультет підготовки фахівців для підрозділів національної поліції** у складі якого функціонують три кафедри: адміністративно-правових дисциплін, кримінально-правових дисциплін та судових експертиз, спеціальних дисциплін та фізичного виховання; **юридичний факультет** у складі якого функціонують три кафедри: Державно-правових дисциплін та міжнародного права, цивільно-правових дисциплін та господарсько-правових дисциплін; **факультет заочною та дистанційного навчання; центр первинної підготовки «Академія поліції»; загальноінститутські кафедри:** соціально-гуманітарних дисциплін, загально-правових дисциплін, іноземних мов; науково-дослідна лабораторія з проблемних питань правоохоронної діяльності та інші підрозділи.

В основі навчального процесу в Донецькому юридичному інституті МВС України лежить концепція безперервного навчання: курси підготовки абітурієнтів до вступу до ВНЗ – підготовка бакалаврів та магістрів – докторантура, аспірантура (ад'юнктура) – курси підвищення кваліфікації.

Навчання проводиться за освітніми ступенями «бакалавр», «магістр». Навчальний заклад має загалом III рівень акредитації, а за спеціальністю «Правознавство» має IV рівень акредитації. Інститут здійснює підготовку фахівців:

- за денною та заочною формою навчання за державним замовленням;
- за денною та заочною формою навчання на контрактній основі.

Інститут здійснює підвищення кваліфікації за акредитованими напрямками «Право» та підготовку до вступу у вищі навчальні заклади громадян України.

Прийом на навчання здійснюється за затвердженими щороку правилами.

Контакти:

Наші адреси:

м. Кривий Ріг, вул. Степана Тільги, 21;
м. Кривий Ріг, вул. Співдружності, 92а;
м. Маріуполь, пр.-т Будівельників, 145.

Телефони:

приймальна комісія:
(067) 914 74 56, (099)956 31 08, (0564)92 95 27
Факс: (0564) 92 96 07

Електронна пошта: vstup.dui@i.ua

Адреса офіційного сайту: www.dli.donetsk.ua

Студентська група Vkontakte: vk.com/dlidonetskua

Донецький юридичний інститут – це єдиний вищий навчальний заклад на території Криворіжжя, що здійснює підготовку докторів філософії та докторів наук у галузі знань «Право».

Підготовка докторів філософії та докторів наук здійснюється за такими науковими спеціальностями 12.00.01 – теорія та історія держави і права; історія політичних і правових учень; 12.00.05 – трудове право та право соціального забезпечення; 12.00.07 – адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право; 12.00.08 – кримінальне право та кримінологія; кримінально-виконавче право; 12.00.09 – кримінальний процес та криміналістика; судова експертиза; оперативно-розшукова діяльність.

На навчання в докторантурі, аспірантурі (ад'юнктурі) за державним замовленням мають право вступати особи з числа державних службовців (працівників) МВС, осіб середнього та вищого складу Національної поліції, офіцерського складу Національної гвардії України, Державної прикордонної служби України, Державної служби України з надзвичайних ситуацій, співробітників Державної міграційної служби України та цивільних осіб, які працюють в системі МВС, на підприємствах, в установах, організаціях, що належать до сфери управління МВС, які мають повну вищу освіту освітньо-кваліфікаційного рівня «спеціаліст» чи «магістр».

В інституті виходить фахове видання – збірник наукових праць «Проблеми правознавства та правоохоронної діяльності», у якому можуть публікуватися результати дисертаційних робіт на здобуття наукових ступенів доктора і кандидата юридичних наук.

Активну діяльність здійснює **Асоціація випускників Донецького юридичного інституту**, основними завданнями якої є: сприяння працевлаштуванню випускників; сприяння професійній орієнтації і добору молоді до інституту; створення сприятливих умов для гармонійного розвитку особистості випускника інституту; сприяння участі членів Асоціації у міжнародних програмах навчання; сприяння удосконаленню змісту освіти, якості й ефективності підготовки фахівців; надання можливостей для духовного і професійного розвитку членів Асоціації; надання допомоги і підтримки членам Асоціації. Членами ГО «Асоціація випускників ДЮІ» можуть стати не лише випускники інституту, а й всі інші особи, яким не байдужа доля навчального закладу.

У юридичній клініці «Захисник» студенти та слухачі інституту мають можливість набутти практичних навиків. Це благодійна організація в структурі інституту, чия діяльність спрямована на надання громадянам необхідного обсягу правових знань для вирішення різних життєвих ситуацій, а також правової допомоги людям, які потребують соціального захисту та підтримки.

Кожен громадянин може звернутися до клініки «Захисник» за безкоштовною юридичною консультацією за адресою: 50106, Дніпропетровська область, м. Кривий Ріг, вул. Степана Тільги (колишня вул. Революційна), 21.

В інституті діє **Наукове товариство студентів, курсантів, слухачів, аспірантів, ад'юнктів і молодих вчених**, яке є добровільним об'єднанням студентів, курсантів, слухачів, аспірантів, ад'юнктів і молодих вчених, що забезпечують захист прав та інтересів осіб, які навчаються або працюють у вищому навчальному закладі, зокрема щодо питань наукової діяльності, підтримки наукових ідей, інновацій та обміну знаннями.

На курсах довузівської підготовки інституту надають послуги, пов'язані з підвищенням якості знань випускників загальноосвітніх навчальних закладів та підготовкою до вступу до вищих навчальних закладів України. Метою курсів є також профорієнтаційна робота, спрямована на пошук і залучення до навчання в інституті обдарованої молоді, забезпечення цільової підготовки до вступу в інститут найкращих випускників шкіл. Керівництво інституту гарантує випускникам курсів довузівської підготовки, за умов надання сертифікатів, що відповідають правилам прийому, вступу на денну або заочну форму навчання.

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

**Бесчастний Віктор Миколайович
Мухіна Галина Вікторівна
Новікова Ольга Олександрівна**

КОМУНІКАТИВНІ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ДЛЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

Текст наведено в авторській редакції
Оригінал-макет виготовлено ТОВ «ВД «Дакор»

Підписано до друку __.06.2017. Гарнітура BookmanC. Формат 60×84 1/16.
Папір офсетний. Друк офсетний. Обл.-видав. арк. __.__. Умов. друк. арк. __.__.
Наклад __ прим.

ТОВ «ВД «Дакор» Свід. ДК № 4349 від 05.07.2012.
(044) 461-85-06; vd_dakor@ukr.net
04655, м. Київ, пр-т Московський, 20-а.