

Список використаних джерел

1. Закон України “Про оперативно-розшукову діяльність” від 18 лютого 1992 року // ВВР. – 1992. – № 22. – Ст. 303 URL: <http://zakon1.rada.gov.ua>.
2. Використання психологічних знань в оперативно-розшуковій діяльності: *Монографія* / О.Ф. Долженков, Г.Є. Запорожцева, А.П. Кіцул, Е.В. Рижков. – Одеса, НД РВВ ОІВС. – 2001. – 232с.
3. Пиз А. Язык телодвижений .Москва. – 1995. – 199 с.
4. Горин С.М. А Вы пробовали гипноз?, *Учеб. Пособие*. Санкт-Петербург “Лань”, 1995. – 208с.

Карпенко Віталій Володимирович,

доцент кафедри теоретичної психології
Львівського державного університету
внутрішніх справ, кандидат
психологічних наук, доцент;

Карпенко Наталія Андріївна,

доцент кафедри теоретичної психології
Львівського державного університету
внутрішніх справ, кандидат
психологічних наук, доцент

КРИЗОВА КОМУНІКАЦІЯ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ ТА ПІДГОТОВКА ДО НЕЇ ПРАЦІВНИКІВ ПОЛІЦІЇ

Пандемію коронавірусу, яка охопила весь світ і Україну в тому числі, можна віднести до глобальної кризи та соціальної катастрофи. Одним з найважливіших моментів в подоланні цієї кризи є комунікація влади з населенням з питань дотримання порядку та запровадження обмежувальних, протиепідемічних заходів. А саме – дотримання режиму носіння захисних масок, режиму перевезень в громадському транспорті, дотримання безпечної дистанції в приміщеннях, організацію масового вакцинування населення тощо. Для цього, як показує досвід країн світу, які ефективно долають пандемію (Ізраїль, ФРН, Японія, Південна Корея та інші), одним із дієвих інструментів є використання так званої кризової комунікації влади (в тому числі поліції) з населенням, яка визначає ефективні стратегії, тактики, методи та прийоми спілкування під час кризи та карантину. І для реалізації завдань впровадження кризової комунікації в роботу поліції важливим є організація системи

підготовки українських поліцейських до ефективного її використання в роботі з населенням.

На жаль, в кризових ситуаціях, зокрема, в нинішній пандемії, жодна з країн не уникнула помилок в комунікаціях, що призводило до кумуляції деструктивної соціальної поведінки. Часто інформація, що надається урядом, адміністрацією чи засобами масової інформації, змінює свій характер під час тривалої пандемії: від тону, майже байдужого, до надзвичайного страху, і навпаки. Від різних незалежних джерел надходить різна інформація, створюються повідомлення, що суперечать одне одному. Також часто використовуються тактично неправильні повідомлення з часткою «не»: «не панікуйте», «не треба боятися», «нічого поганого не відбувається» тощо. Їхня дія є зворотньою. Таким чином, інформаційний хаос ще більше поглиблює плутанину, створює когнітивний дисонанс. Маємо як масові випадки ігнорування основних принципів безпеки населенням та збільшення захворюваності, так і ефект фрустрованості, постійної соціальної тривоги, стан хронічного стресу в частини населення, тривогу, страх, злість і безпорадність.

І тому, в якості регулятора та стабілізатора ситуації, на перше місце має виходити кризова комунікація як процес взаємодії суспільних суб'єктів (в нашому випадку – влади, правоохоронців, населення та ЗМІ) в умовах потенційної або реальної загрози їхній діяльності та існуванню. В такій комунікації важливим елементом є правильне формулювання повідомлень-комунікатів з боку державної адміністрації, органів місцевого самоврядування, засобів масової інформації, поліції, рятувальників, медичних та психологічних служб, а також будь-якого іншого суб'єкта, який працює в публічному просторі.

Ми пропонуємо нижчезазначені заходи, принципи, прийоми та техніки спілкування, які важливо використовувати розробникам комунікатів та безпосереднім комунікаторам, зокрема, поліцейським-правоохоронцям, які передають інформацію безпосередньо населенню.

1. Розробка та затвердження нормативних документів, які регламентують кризову комунікацію з населенням у відповідних владних структурах (міністерства, відомства, органи місцевого самоврядування різного рівня) та правоохоронних структурах. Також відпрацювання та організаційно-правове закріплення алгоритмів взаємодії органів влади, ЗМІ, громадських та релігійних організацій, експертного середовища, представників

шоу-бізнесу в сфері кризових комунікацій під час криз та катастроф.

2. Регулярний обмін досвідом між комунікаторами окремих служб та організацій з метою розробки більш ефективної тактики передачі інформації.

3. Використання в кризових комунікаціях передового досвіду, що вже успішно працює в нашій країні та за кордоном та проведення регулярного навчання осіб, відповідальних за надання інформації (включаючи журналістів), методам та формам кризової комунікації. Для реалізації цих задач нами пропонується «Орієнтовна програма підготовки до кризової комунікації» (на прикладі Національної поліції України):

4. Впровадження та проведення каскадних тренінгів різної тривалості (від трьох годин до чотирьох днів), починаючи від керівництва Національної поліції та регіональних керівників до керівників управлінь та підготовки їхніх працівників та зокрема поліцейських-комунікаторів, які мають безпосередній контакт з та громадянами на місцях.

5. Тренінги для керівного складу поліції мають включати наступні теми:

- що таке криза, визначення, види кризових ситуацій;
- питання кризових комунікацій та переговорів;
- помилки в управлінні інформацією під час глобальних криз та надзвичайних ситуацій;

- загрози в управлінні інформацією в умовах кризи – відсутність зрозумілої інформації, фальшиві новини, проблема неформальних лідерів, відсутність інформаційного речника, невідповідність інформації, проблема обсягу наданої інформації, дилема, чи використовувати так зване «повідомлення дня» чи постійній і динамічно змінювати комунікати на основі нової інформації;

- планування операцій з кризової та тактичної комунікації (перемовин);

- основні функції інформаційного речника в умовах кризи та способи отримання точних знань про поточну ситуацію, вирішення проблеми інформаційного перевантаження;

- наслідки відсутності тактичної комунікації – паніка, агресія;

- ефективність тактичної комунікації на основі попереднього міжнародного досвіду її використання;

- презентація принципів підготовки, навчання підлеглих та працівників структури.

6. Тренінги для фахівців-комунікаторів та тренерів з кризових комунікацій включають в себе наступні теми:

- планування заходів;
- встановлення зв'язку, перший контакт: перше враження, фізична дистанція; жести та міміка, візуальний контакт, харизма;
- вербальна поведінка: риторика, характеристика вербального послання, аргументація;
- техніки соціального впливу. Мова переконання (впливу) та сугестії: невидима (прихована) синхронність; невидимий ефект, ефект спільної вигоди;
- людські спільноти та групи: види спільнот, соціальна поведінка, види натовпу, механізми виникнення натовпу, характеристики натовпу;

методи (техніки) роботи з натовпом: способи формулювання та подачі комунікативних сигналів та інформації, ефективні вербальні звороти та вислови, невербальні сигнали, ефективні техніки: «заїжджена платівка», «зворотна дія», «претензійність», попередження та запобігання росту негативних емоцій в натовпі.

Врахування в роботі правоохоронних структур зазначених вище рекомендацій та проведення комплексного тренінгового навчання працівників Національної поліції в межах України зможе підвищити якість кризових комунікацій, безпеку громадян країни та суттєво вплинути на якість їхнього психічного та фізичного здоров'я.

Список використаних джерел

1. Моляко В.О. Психологічні наслідки чорнобильської катастрофи / Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України «Актуальні проблеми психології» у 12 томах. Т. 12. Вип. 12. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2010. С. 8–21.

2. Mehrabian Albert. Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes. Belmont, CA: Wadsworth, 1981. 196 p.

3. Peter A. Andersen, Brian H. Spitzberg. Myths and Maxims of Risk and Crisis Communication. 2010. 20 p.

4. Ruth A. Eblen and William R. Eblen (eds.). Encyclopedia of the Environment. Boston, MA: Houghton Mifflin, 1994, pp. 620–623.