

Національна академія внутрішніх справ
Наукова лабораторія з проблем психологічного забезпечення

**Зарубіжний досвід ефективної комунікації
поліцейських**
(Аналітичний огляд)



Київ-2018

Авторський колектив:

Андросюк В.Г., кандидат психологічних наук, професор, провідний науковий співробітник наукової лабораторії з проблем психологічного забезпечення НАВС;

Волошина О.В., кандидат психологічних наук, доцент, провідний науковий співробітник наукової лабораторії з проблем психологічного забезпечення НАВС;

Галустьян О.А., кандидат юридичних наук, старший науковий співробітник наукової лабораторії з проблем психологічного забезпечення НАВС;

Малоголова О.О., кандидат юридичних наук, науковий співробітник наукової лабораторії з проблем психологічного забезпечення НАВС;

Мотиль І.І., кандидат юридичних наук, директор ННІЗДН НАВС.

Рецензенти:

Романенко О.В., доктор психологічних наук, професор, професор кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ;

Горбенко С.Л., кандидат психологічних наук, доцент, старший науковий співробітник відділу STEM-освіти ДНУ «Інститут модернізації змісту освіти».

Рекомендовано до друку Методичною радою Національної академії внутрішніх справ (протокол №1 від 14 вересня 2018 року).

Андросюк В.Г., Волошина О.В. та ін.. Зарубіжний досвід ефективної комунікації поліцейських (Аналітичний огляд). Київ: 2018. 31 с.

Аналітичний огляд містить досвід використання поліцейськими низки країн зарубіжжя сучасних технологій встановлення психологічного контакту з населенням при вирішенні оперативно-службових завдань.

Для керівників та співробітників патрульної поліції Національної поліції України, а також науково-педагогічних працівників та здобувачів вищої освіти за спеціальністю «Правоохоронна діяльність».

Передмова

Декларовані в Законі України «Про Національну поліцію» основи професійної діяльності, зокрема, «Відкритість та прозорість» (ст.9) та «Взаємодія з населенням на засадах партнерства» (ст.11) виступають базовими детермінантами принципів та технологій безпосередньої роботи поліцейських із суспільством, його верствами та окремими громадянами. Оскільки довіра населення до поліції є основним критерієм оцінки ефективності діяльності органів і підрозділів поліції (ст.11 Закону), її формування нерозривно пов'язане з толерантністю, відкритістю, неупередженістю, прозорістю, гуманістичністю – соціокультурними та професійно-орієнтованими цінностями як підґрунтям ефективної комунікативної взаємодії сучасного українського поліцейського з населенням при виконанні службових завдань. Комунікативна взаємодія, іншими словами – людське спілкування, за вдалим висловом А.Сент-Екзюпері, є «Найбільшою розкішшю на світі». На нього зазвичай посилаються, підкреслюючи значення та місце спілкування у житті людей. Але, в одному випадку, спілкування – це дійсно «розкіш», а в іншому – професійна необхідність. Саме останнє і є тим предметом, на якому традиційно зосереджена увага науковців та практичних психологів щодо опрацювання підходів та шляхів розвитку і доведення професійної комунікації поліцейських до рівня ефективності і досконалості.

Здійсненню аналізу сучасного світового наукового та методологічного здобутку в галузі професійної поліцейської комунікації, окресленню перспективних напрямів його використання присвячено цей огляд.

Основна частина

Враховуючи демократичний шлях розвитку суспільства та орієнтованість України на європейські стандарти, активне залучення громадськості до співпраці з Національною поліцією (community policing), ефективна професійна комунікація поліцейських постає одним з важливих напрямів їх професійної діяльності. Комунікація відіграє значну роль

регулятора взаємовідносин між поліцейським і громадянином. На важливість цього процесу постійно звертається увага в різних нормативних документах МВС України і Національної поліції. Зокрема, в Розділі II Закону України «Про Національну поліцію» [1], у ст.11 одним із принципів діяльності поліції визначено «Взаємодію з населенням на засадах партнерства», згідно якого:

«1. Діяльність поліції здійснюється в тісній співпраці та взаємодії з населенням, територіальними громадами та громадськими об'єднаннями на засадах партнерства і спрямована на задоволення їхніх потреб.

2. З метою визначення причин та/або умов учинення правопорушень планування службової діяльності органів і підрозділів поліції здійснюється з урахуванням специфіки регіону та проблем територіальних громад.

3. Рівень довіри населення до поліції є основним критерієм оцінки ефективності діяльності органів і підрозділів поліції».

Натомість ст.41 Закону («Поліцейське піклування») підкреслює, що:

«1. Поліцейське піклування може здійснюватися щодо:

1) неповнолітньої особи віком до 16 років, яка залишилася без догляду;

2) особи, яка підозрюється у втечі з психіатричного закладу чи спеціалізованого лікувального закладу, де вона утримувалася на підставі судового рішення;

3) особи, яка має ознаки вираженого психічного розладу і створює реальну небезпеку оточуючим або собі;

4) особи, яка перебуває у публічному місці і внаслідок сп'яніння втратила здатність самостійно пересуватися чи створює реальну небезпеку оточуючим або собі».

Повсякденна діяльність поліції протікає на очах населення і авторитет співробітників багато в чому залежить від її уміння ефективно спілкуватися. В цілому діяльність поліцейських є комунікативною за змістом і гуманістичною за своєю суттю. Крім того, комунікативна робота

поліцейського передбачає наявність високого рівня комунікативної культури, складовими якої є певна сукупність знань і умінь, що забезпечують ефективне протікання комунікації.

До комунікативної компетенції поліцейського відносяться особистісні властивості, що дозволяють йому успішно вирішувати комунікативні завдання (встановлювати і підтримувати психологічний контакт з різними категоріями громадян, уміння уважно слухати, дохідливо і зрозуміло пояснювати, структурувати і об'єктивно оцінювати отриману інформацію, здатність викликати прихильність до себе людей). Необхідним також є знання суспільних норм, які дозволяють працівникові поліції орієнтуватися в ситуації комунікативної взаємодії, визначають поведінкову здатність реалізації комунікативного плану. Цілком зрозуміло, що згідно п.23 Рекомендацій, ухвалених Комітетом міністрів внутрішніх справ на 765 засіданні 19 вересня 2001 р. державам-учасницям Ради Європи «Про Європейський кодекс поліцейської етики», «Персонал поліції повинен бути в змозі виявляти ясність судження, відкрите ставлення, зрілість, справедливість, комунікабельність і, де це необхідно, лідерські та управлінські вміння. Крім того, вони повинні добре розуміти соціальні, культурні та суспільні проблеми».

Саме тому, запозичення світового та вітчизняного досвіду правового регулювання та психологічного супроводу поліцейської комунікативної взаємодії дозволяє оптимізувати напрями і шляхи формування комунікативної компетентності працівників Національної поліції України, долучити їх до сучасних європейських цінностей стосовно місця та ролі поліцейських у налагодженні партнерських стосунків з населенням, переорієнтування їх професійної спрямованості на надання дієвої суспільної та індивідуальної допомоги в комунікації.

Перш за все, слід підкреслити особливу значущість інститутів Європейського суспільства у консолідації принципів та методів професійної поліцейської комунікації в напрямку партнерства з населенням і

формування його довіри. Враховуючи той факт, що відповідальність поліції полягає не лише в тому, щоб боротися із злочинністю, але і займатися її попередженням, робота поліції на основі партнерства і співпраці із співтовариством і окремими громадянами стала важливим елементом зусиль, що здійснюються Організацією безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ) в сфері розвитку поліції. У заохоченні і підтримці роботи поліції в ефективній комунікації із співтовариством, ОБСЄ виходить з того, що успішне подолання злочинності сприяє розвитку і підвищенню якості життя суспільства, а ініціативи, пов'язані з попередженням злочинності, вимагають прихильності, взаємної підзвітності і загальних зобов'язань між поліцією і співтовариством. Це може здійснюватися тільки шляхом встановлення партнерських стосунків довіри між громадськістю і поліцією, коли поліцейські інститути, державні органи і усі верстви населення активно співпрацюють в профілактиці і вирішенні інших безпекових проблем. Відносно забезпечення успішної діяльності поліції на основі партнерства і комунікації, ОБСЄ дотримується двох ключових принципів:

- забезпечення високого ступеня участі суспільства в підвищенні безпеки та громадського порядку, і вирішенні питань, пов'язаних з правопорушеннями в співтоваристві;

- високий рівень інтеграції поліції в життя співтовариства з метою зміцнення легітимності її дій за ініціативою співтовариства і підвищення якості послуг, що робляться йому. Таким чином, для забезпечення успіху цієї діяльності поліція повинна:

- бути впізнаною і доступною для населення;
- знати населення на підвідомчій території і бути відомою йому;
- відгукуватися на потреби населення;
- дослухатися до проблем громадян;
- залучати і мобілізувати населення;
- звітувати у своїх діях і досягнутих результатах.

Переваги даної концепції для суспільства, поліції і інших державних установ полягають в:

- можливості населення поділитися своїми проблемами із співробітниками поліції і стати партнерами по пошуку нестандартних рішень цих проблем, що, у свою чергу, може сприяти поліпшенню ситуації з відвертанням злочинів, підвищенням рівня безпеки і більше поглибленим уявленням про поняття безпека;

- зміцненні громадських зв'язків і неформального громадського контролю в районах проживання з метою підвищення здатності місцевих жителів протистояти тиску соціальних проблем і утруднень, які в майбутньому можуть привести до вчинення злочинів і громадських безладів;

- поліпшенні стосунків між поліцією і суспільством, підвищенні рівня довіри з боку суспільства, що уявляється особливо важливим у взаємовідносинах поліції і груп національних меншин;

- досягненні ефективної взаємодії з іншими державними установами в напрямку вирішення проблем, що допоможе заощадити ресурси при вирішенні соціальних питань;

- збільшенні обсягу інформації, що отримується від населення, а також зростанні моральної підтримки зусиллям поліції;

- підвищенні міри задоволеності поліцейських своєю роботою завдяки більш позитивному враженню від зустрічей з громадськістю, почуттю безпеки і упевненості, яке сформувалось завдяки більшій обізнаності про потенційні небезпеки і реальні загрози, загальному поліпшенню робочого клімату в підрозділах поліції у зв'язку з колективною відповідальністю співробітників і підвищенням рівня зв'язку і співпраці між поліцейськими на місцях і їх безпосереднім керівництвом.

Надання допомоги населенню в ситуації комунікації є одним з найважливіших аспектів діяльності більшості органів поліції Європи, але такі функції в різних державах є більш чи менш розвиненими. Включення

до завдань поліції функції надання послуг є дещо іншим, оскільки це змінює роль поліції, яка перестає бути «силою», яка застосовується до суспільства, і стає в цьому випадку органом надання «послуг» суспільству. Протягом останніх років у Європі простежується чітка тенденція повніше інтегрувати поліцію в громадянське суспільство і наближати її до населення. Ця мета в низці держав-учасниць досягається за допомогою розвитку «діяльності поліції в інтересах громади» (community policing). Одним з головних засобів для досягнення цієї мети є наділення поліції статусом органу публічної служби, а не просто органу, відповідального за застосування закону. Для того, щоб це перетворення не залишилося виключно мовною вправою, то розділ «послуг» слід ввести в список завдань сучасної демократичної поліції. Як правило, надання поліцією допомоги стосується конкретних ситуацій, в яких вона повинна бути зобов'язана втручатися, наприклад, коли потрібно надати допомогу людині в небезпеці або допомагати людям зв'язатися з іншими органами влади або соціальними службами, при цьому аспект «послуг» у діяльності поліції залишається розмитим, і він важко піддається визначенню. В цілому, функція поліції як органу публічної служби пов'язана з роллю поліції як органу, до якого може звертатися населення, і доступність поліції є в цьому сенсі одним з найбільш важливих і основних елементів. Функція надання послуг поліцією більше пов'язана зі ставленням населення до поліції, ніж з наділенням її широкими функціями з надання послуг на додаток до її традиційних завдань.

Ефективна комунікативна взаємодія поліції з населенням вимагає реалізації різних підходів, певних моделей поведінки, використання найбільш ефективних засобів встановлення та розвитку контактів. Цілком природно, що формування комунікативної культури працівників розглядається у поліцейських структурах зарубіжних країн як важливе завдання у межах розвитку їх загальної професійної культури. Рівень комунікативної культури поліцейських безпосередньо залежить від їх загального розвитку, широти світогляду, правової культури, наявності

різнобічних знань, сформованості певних моральних принципів. Враховуючи це, керівництво Національної поліції постійно підкреслює необхідність підвищення якості роботи з персоналом, виховання працівників у дусі шанобливого ставлення до закону, норм моралі, підвищення рівня їх загальної та професійної культури, службової етики, гострого та принципового реагування на прояви грубощів та інші негативні випадки.

Актуальність проблематики ефективної комунікації типова не лише для Національної поліції України, але й для поліцейських систем різних країн світу, де, як свідчить зарубіжний досвід, значна увага приділяється формуванню професійної майстерності службовців поліції, наявності у них професійних знань, певних соціальних умінь, серед яких найбільш значущими є вміння спілкуватися, вирішувати конфліктні ситуації тощо. Досвід роботи з персоналом поліції в низці цивілізованих країн переконує в наявності нормативних та психологічних механізмів опрацювання навичок ефективної комунікації, цілком прийнятних в Національній поліції України.

Зокрема, організація дільничної служби Німеччини розглядається як складова загальної концепції підтримання правопорядку, що передбачає всебічну орієнтованість поліції на взаємодію з населенням. В «Описі завдань для дільничної служби Німеччини» підкреслюється, що поліція, при виконанні професійних завдань, спирається на розуміння та підтримку громадян. Опора на населення виступає передумовою ефективної поліцейської діяльності. У зв'язку з цим, дільничній службі приділяється особливе значення [2, с. 2]. Вважається, що видима присутність поліції та довірчий контакт з населенням співробітників служби мають позитивно впливати на ставлення громадян до поліції, її діяльності, посилювати особисте почуття безпеки.

Головним завданням дільничних поліцейських Німеччини визначено постійне, незалежне від обставин встановлення та підтримка контактів з

громадянами, громадськими угрупованнями, установами та організаціями певної ділянки. Крім того, до низки завдань віднесено:

- спостереження за «небезпечними» об'єктами та установами, а також містами зустрічей відомих проблемних груп;
- проведення заходів по захисту об'єктів та осіб;
- проведення святкових заходів;
- виконання спектру завдань у сфері дорожнього руху;
- участь у розслідуванні справ кримінального характеру;
- проведення кримінально-профілактичного консультування за місцем проживання;

- допомога жертвам злочинів та деякі інші завдання. Послідовне їх виконання передбачає високий рівень комунікації співробітників, здібності до контакту, самостійність та особисту відповідальність. Саме тому, при відборі персоналу для роботи співробітником діляничної служби на ці риси претендентів звертається першочергова увага [2, с. 3].

Робота поліції, що зорієнтована на населення, не можлива без урахування думок, уявлень та побажань громадян стосовно діяльності поліції. Ця позиція цілком відповідає концепції якості поліцейського обслуговування. Відповідно до цієї концепції для ефективності роботи поліції необхідне якісне управління та якість всієї роботи, що виконується поліцією; при цьому не слід задовольнятися тільки кількісними показниками. Якість праці необхідно посилювати з урахуванням потреб населення, враховувати критичні зауваження та побажання людей, яких обслуговує поліція [3, с. 29-30]. З вимоги сучасного суспільства до поліції у «якісному обслуговуванні» походить ідея багатостороннього партнерства поліції і громадськості, аргументується, що, відкриваючи себе для участі громадян у поліцейській діяльності, поліція стає більш інформованою та чуйною щодо занепокоєння населення, яке мешкає на території обслуговування. При оцінці рівня поліцейського обслуговування ключовим

елементом визначається опитування населення, яке стосується задоволеності роботою поліції.

У багатьох поліцейських округах Німеччини були проведені опитування населення щодо їх очікувань стосовно дільничних служб. Результати опитувань засвідчили, що поряд з такими очікуваннями як видима присутність поліції, близькість поліцейської ділянки до місць проживання, професійне вирішування завдань, важливими є також доступність у спілкуванні, консультування у межах профілактичної роботи, доброзичливе ставлення до громадян, відповідний зовнішній вигляд працівника поліції т. і. [4, с. 5]. Тобто, має місце єдність суто професійних, організаційних та соціально-психологічних аспектів.

З метою підвищення кваліфікації дільничних служб поліції, привнесення необхідних коректив до їх діяльності щорічно організовуються навчальні семінари (середня тривалість – чотири дні). Учасники семінарів працюють у робочих групах, де обговорюють шляхи розв’язання конфліктів у тих або інших ситуаціях, особливості спілкування з різними категоріями осіб, виявляють можливості поліпшення своєї діяльності тощо [1; 7].

Уміння спілкуватися, як необхідний елемент професіоналізму, розглядається і у роботі поліції Великої Британії, насамперед патрульно-постової служби. На думку англійських фахівців, поліція поступово втрачає довіру громадян. Повернути її є життєво важливим завданням. І саме в якості головних суб’єктів на цьому шляху вважаються поліцейські патрульно-постової служби. У процесі вивчення прийомів, потрібних для досягнення цієї стратегічної мети, був сформульований головний принцип – «підтримка порядку на основі підтримки зв’язків» і, звідси, основоположний метод – «йти до людей». Вважається, що поліцейський патрульно-постової служби повинен спілкуватися з населенням постійно, цілеспрямовано, вникаючи у щоденні потреби та сподівання людей.

Важливим є і зворотній зв’язок, оперативне інформування громадян про результати їх допомоги, актуальну ситуацію тощо, стимулюючи тим

самим формування добрих та сталих зв'язків між громадськістю та поліцією [5, с. 2-3].

Принципи взаємодії поліції з громадськістю відображені в законодавстві Іспанії. Так, згідно ст.5, Органічного закону Королівства Іспанії №2 від 13 березня 1986 р. «Про сили і корпуси безпеки», у професійній комунікації поліцейський повинен налагоджувати:

«1. Належні стосунки з громадою, зокрема:

– під час виконання професійних обов'язків – недопущення будь-яких зловживань, свавільних або дискримінаційних дій, пов'язаних з фізичним або моральним насильством;

– постійна коректна та бездоганна поведінка у відносинах з громадянами, яким забезпечується допомога та захист завжди, коли цього вимагають обставини або конкретні особи. У кожному акті втручання – надання повної та максимально комплексної інформації про причини та цілі такого втручання;

– під час виконання своїх функцій – діяти з необхідною рішучістю та негайністю, коли це є доцільним для запобігання тяжкій, безпосередній та незворотній шкоді. У разі застосування із зазначеною метою наявних засобів – дотримання принципів відповідності, використання нагоди та пропорційності;

2. Належне поводження із взятими під варту особами, зокрема:

– обов'язок дбати про збереження життя та здоров'я осіб, яких вони затримують або тримають під вартою, а також поважати честь та гідність таких осіб».

Згідно ст.4 «Закону про організацію поліції публічної безпеки» Португальської Республіки № 53 від 2007 р., поліцейський поліції публічної безпеки «...не має права врегульовувати конфлікти приватного характеру і має обмежуватись у таких ситуаціях діями з охорони публічного порядку».

Формування відповідних знань та умінь спілкування, оволодіння технікою проведення бесід з різними категоріями людей, вуличного

опитування населення під час патрулювання, є предметом ретельної підготовки поліцейських в Японії. Поліцейським надаються конкретні поради та рекомендації, покликані допомогти в налагодженні контактів з населенням. В першу чергу увага фахівців спрямована на тих співробітників, які тільки-но призначені на посаду.

З метою вдосконалення техніки вуличного опитування, привертання уваги до цього методу збору інформації, встановлення контактів з населенням щорічно проводиться загальнонаціональний поліцейський конкурс, де визначається «кращий опитувач». Під час таких змагань один із патрульних грає роль перехожого, а іншому надається від 10 до 20 хвилин на те, щоб у присутності журі отримати від «перехожого» всю потрібну інформацію [6].

Значна увага проблемі комунікації поліції та населення приділяється у США. Так, у більш ніж двохстах міст США реалізуються програми громадської діяльності патрульної служби поліції. Вони створені для забезпечення активного співробітництва поліції з населенням. Сутність цих програм полягає в тому, що патрульні поліцейські приділяють із своєї восьмигодинної зміни певний час на встановлення та розвиток контактів з громадянами. Наприклад, у Далласі, де діє програма «Зупинись, йди та поговори», у кожній з трьох змін, патрульний поліцейський залишає в людяному місці своє службове авто принаймні на 30 хвилин, чотири дні на тиждень для того, щоб поспілкуватися з населенням. Процес такого спілкування може включати пояснення підліткам, як працює радіозв'язок патрульної машини, розмови з працівниками у магазині, на ярмарках, відвідування зборів громадян у бібліотеках, громадських центрах, лікувальних закладах тощо.

Найбільш об'ємну у масштабі країни програму громадської діяльності поліції має Нью-Йорк. Кожен поліцейський, зайнятий у програмі, попередньо проходить курс в одному із навчальних семінарів у Академії поліції штату Мічиган, консультується з керівниками поліцейських

дільниць, які працюють за програмами, спостерігає у судово-виконавчих органах за плином справ, і тільки після цього адаптує програму комунікації до вимог своєї дільниці. Під час ознайомлення з програмою виникає питання, чи не заважає вона виконанню графіку роботи поліцейського? Відповідаючи на це запитання самі поліцейські зазначають: «Нам потрібно знайти час, щоб детально ознайомитися з дільницею патрулювання та потребами мешканців. Програма надає нам таку можливість. Люди поділяють наші турботи, вони вчаться з повагою ставитися до поліцейського, довіряти йому. І такі речі, про які тобі ніколи не скажуть по телефону і ти ніколи не почуєш, сидячи за кермом патрульної машини, відкриваються тобі лише у розмові наодинці» [8, с. 3-4].

Уміння спілкуватися з різними людьми, наявність терплячості та впевненості у собі – основа успішної діяльності поліцейських, які беруть участь ще у одній програмі, яка діє в декількох містах США. Це програма ROPE. Вперше вона запроваджена поліцейським департаментом м. Елгін (штат Іллінойс). Згодом цей досвід почав використовуватися і в інших містах країни. Поліцейські, які задіяні у програмі, живуть і працюють у проблемних кварталах, головне їх завдання – створення здорового мікроклімату у межах конкретного району. Місто забезпечує поліцейських та їх сім'ї помешканням, машиною для патрулювання, автовідповідачем, оплачує комунальні послуги (крім міжміських розмов) і всі спеціальні витрати, що пов'язані із здійсненням програми. У свою чергу поліцейські зобов'язані познайомитися з кожним мешканцем свого району, працювати з людьми, що мешкають в ньому, відвідувати їх збори, здійснювати нагляд за всіма інформаційними листками та виданнями, які регулярно розповсюджуються з-поміж мешканців, і, крім того, постійно спілкуватися з ними з метою виявлення існуючих проблем та надання допомоги в їх розв'язанні. Максимальний строк перебування поліцейського на цій роботі – три роки. Про результати реалізації програми свідчать зміни у характері відповідей громадян в процесі опитувань, що були проведені в одному із

мікрорайонів. Коли вперше програма ROPE була запроваджена, то на питання про найбільші свої проблеми мешканці відповідали: «наркотики та банди». Через два роки ті ж мешканці дали таку відповідь на те ж запитання: «надто гучна музика та шум від автомашин». Для підготовки поліцейських до участі у програмі ROPE впроваджена навчальна програма, у межах якої розглядаються такі проблеми як «вживання» у мікрорайон, спілкування з мешканцями, робота в умовах ризику, подолання невдач та конфліктних ситуацій тощо [10, с. 33-36].

Розглянуті програми – це не поодинокі випадки. Існує велика кількість різноманітних програм. Це і програми роботи з безпритульними, проблемними підлітками, громадянами престарілого віку, такими, що мають психічні та фізичні вади та багато інших. І кожна з програм передбачає наявність у поліцейських певних навичок спілкування.

Звертає на себе увагу ще один бік проблеми, що розглядається. З точки зору американських фахівців, уміння спілкуватися, проводити опитування, управляти спілкуванням за тих або інших обставин – це обов’язкові уміння поліцейського, від якості сформованості яких залежить його особиста безпека. Саме тому, ці питання обов’язково входять до навчальних програм, що спрямовані на забезпечення безпеки поліцейських у різних ситуаціях.

Узагальнення результатів проведення пілотного проекту «Робота поліції з громадськістю» на Талсінській дільниці поліції Латвії протягом 2009-2012 років надало можливість сформулювати практичні рекомендації. Деякі з них містять цікаві пропозиції, зокрема:

- спонукайте поліцейських сприймати населення як клієнтів! Мається на увазі така форма спілкування, за якої поліцейський повинен сприймати громадян як партнерів чи клієнтів, замість того, щоб вважати їх потенційними джерелами неприємностей;

- максимально обмежуйте концентрацію на конфліктах в навчальній програмі навчання! Під цим розуміється, що під час викладання навчальних

дисциплін для майбутніх поліцейських акцент з сприйняття службової діяльності поліцейського як дуже ризикованої, яка породжує постійну загрозу – страх втратити роботу, здоров'я чи навіть життя доцільно зміщувати на важливість усвідомлення, що поліцейським доступні засоби, які дозволяють уникати конфліктів потрібно тільки продумати як ними користуватися;

- в програмі первинної підготовки поліцейських вкажіть, на що потрібно звернути увагу на навички спілкування в ситуаціях де немає конфлікту! Іншими словами, навчити працівників поліції спілкуватися в ситуаціях де конфлікт відсутній, установлювати неформальний і не авторитарний контакт з населенням. Поліція повинна вміти спілкуватися в безконфліктних ситуаціях і діяти так, щоб конфлікт не посилювався і взагалі не виникав;

- в спілкуванні з засобами масової інформації частину обов'язків делегуйте працівникам місцевих підрозділів поліції! Ця рекомендація обґрунтована тим, що у представників прес-служби завжди менше інформації, ніж у поліцейських, які проводять розслідування, тому не рекомендується дозволяти їм коментувати те, що роблять рядові співробітники. Окрім цього, працівник поліції, який звик на саме просте запитання відповідати «Без коментарів!», часто має більший вплив на довіру суспільства, ніж серйозні порушення закону, розкриті його колегами в іншому місці. Актуальність цієї рекомендації посилюється тим фактом, що саме повсякденне спілкування з поліцією найбільше впливає на те, як суспільство сприймає поліцію;

- делегуйте завдання превентивної роботи окремим працівникам поліції та визначте це в якості їх повсякденного обов'язку! Мається на увазі, що поліція, в спілкуванні з населенням, повинна вміти виконувати свою превентивну функцію, не зважаючи на те, що є причиною такого спілкування;

– враховуйте спілкування між поліцією і населенням щодо оцінки діяльності в ситуаціях, не пов'язаних безпосередньо із злочинністю! Обґрунтовується це тим, що для того, щоб поліцейські були активними в забезпеченні безпеки, вони повинні бути впевнені в тому, що їх робота належним чином буде оцінена не лише фінансово, але й суспільно.

У поліції Російської Федерації зазначають, що стає актуальною необхідність розвитку вмінь взаємодіяти з новою категорією кваліфікованих користувачів Інтернету – блогерами, та необхідність умінь застосування електронних засобів комунікації з метою зниження емоційного напруження та стресів. Крім того, фахівцями доведена важливість сучасних інтелектуальних технологій (СМАРТ) в розвитку професійно значущих якостей поліцейського, таких як швидкість реакції, спостережливість, відповідальність, поінформованість, технічність, врівноваженість, стресостійкість, комунікабельність, толерантність, мобільність [9].

На особливу увагу заслуговує проблема ненасильницької комунікативної взаємодії поліцейських з громадянами. Ця проблема зумовлена тим, що вирішення службових завдань у взаємодії з об'єктами передбачає застосування не лише ненасильницьких заходів впливу, а й застосування силових методів, спецзасобів та зброї. Саме тому нормативному регулюванню використання силових засобів примусу присвячена увага світової спільноти та національних законодавств. Не оминули цю проблему фахівці в галузі професійної практичної психології.

Відповідно до загальних положень міжнародних стандартів, Кодексу поведінки службовців органів правопорядку, затвердженого резолюцією Генеральної Асамблеї ООН №34/169 від 17 грудня 1979 року, службовці органів правопорядку при виконанні своїх обов'язків повинні, наскільки це можливо, застосовувати ненасильницькі засоби, перш ніж вдаватися до застосування сили і вогнепальної зброї. Вони можуть застосовувати силу і вогнепальну зброю тільки тоді, коли інші засоби є не ефективними або не мають жодних шансів на досягнення бажаного результату [12].

Суттєвим аспектом забезпечення ефективності ненасильницької комунікації є повне оновлення стилю спілкування, спрямоване на покращення ефективності процесу взаємодії, попередженню, а також розв'язанню конфліктів, веденню переговорів з представниками різних категорій громадян, попередженню правопорушень тощо.

Проблему ненасильницької комунікації ще в 60-х роках минулого століття досліджував відомий американський вчений-психолог Маршалл Розенберг [13], який констатував, що більшість людей в процесі комунікації частіше орієнтована на використання мови насильства, тиску, примусу, аніж мови ненасильства. Зокрема, вивчаючи стилі спілкування людей в різних країнах, М.Розенберг помітив, що у важких ситуаціях більшість людей в різних світових культурах схильна до різких, образливих виразів. Для кращого розуміння він назвав цю мову «Мовою Шакала» (в інших перекладах – «Мовою Вовка»), при цьому не має значення, яка мова є для людей рідною. «Мова Шакала» – це мова вимог, наказів, моралізування, оцінки, навішування ярликів, образ, приниження. Разом з тим, дослідник зауважив, що не в кожній культурі спілкуються «Мовою Шакала». Були виявлені такі культури, де не було бійок і воєн, і досить рідкими є соціальні конфлікти. У представників таких культур спосіб взаємодії один з одним виявився більш гуманним і сердечним, заснованим на прагненні зрозуміти один одного, а не засуджувати, докоряти, навішувати ярлики. Науковець вирішив назвати цю мову «Мовою Жирафа», за назвою тварини з великим серцем і здатністю бачити далеко наперед. За результатами дослідження М. Розенберга, лише 6-8% людей дуже легко засвоюють «Мову Жирафа», тобто володіють умінням спілкуватися від щирого серця.

Чи можна навчитися «Мові Жирафа»? Так, стверджує М.Розенберг і пропонує свою унікальну модель (технологію) оволодіння ненасильницької комунікацією. Суть її досить проста. Вона містить в собі:

– спостереження – конкретні дії, які ми спостерігаємо і які впливають на наше благополуччя;

- почуття - то, що ми відчуваємо стосовно того, що бачимо;
- потреби – стан індивіда, цінності, бажання і т.д., які створюють наші почуття;
- прохання – конкретні дії, про які ми просимо, щоб наше життя стало краще.

В основі цієї технології знаходиться поняття співпереживання. Факторами, що блокують прояв здатності до співпереживання, є використання моралізаторських суджень, порівняння, відмова від відповідальності і перекладання її на інших людей або виправдання себе якимись обставинами. Ненасильницьке спілкування (ННС) – це метод побудови стосунків між людьми, заснований на чесності, емпатії, доброзичливості, відкритості та шанобливості, який дозволяє врахувати почуття і потреби кожної людини та задовольнити їх. Метод М.Розенберга нині користується заслуженою увагою та популярністю в світі, оскільки прокладає шлях до зцілення та примирення у близьких і родинних стосунках, відносинах на роботі, у системі охорони здоров'я та соціального забезпечення, у роботі поліції, взаємовідносинах працівників пенітенціарних установ, ув'язнених осіб та військовослужбовців, а також у роботі урядів, шкіл та організацій, які працюють із соціальними змінами.

До тактично безпечної, професійної та чутливої моделі професійного спілкування поліцейських можна віднести й п'ятикрокову модель професійного переконання.

Використовуючи дану модель можна змусити неагресивну особу, яка не підкорюється законним вимогам поліцейського, виконати те, що від неї вимагають.

Розглянемо ці Кроки.

Крок 1. Прохання. Даний крок розпочинається з прохання. Ваш голос має бути приємним, м'яким та ввічливим, а у спілкуванні *потрібно використовувати прохання*, а не накази. Накази автоматично викликають у

людей опір, тому їх потрібно використовувати якомога рідше, лише під час проведення складних операцій.

Що робити з непідкоренням проханням поліцейського? Якщо Крок 1 не спрацював, то переходьте до Кроку 2.

Крок 2. Пояснення. Справжній секрет повноважень – це не влада, не фізична сила і не залякування, а пояснення особі причин. Пам'ятайте: більшість людей, робитимуть те, що Ви їм кажете, однак лише за умови, що Ви це поясните.

Поліцейському як професійному співробітнику необхідно встановити контроль над ситуацією, адже так він встановлює основні правила гри, що є «підґрунтям» для подальшого ефективного спілкування.

Основні правила Кроку 2:

1. Чітко поясніть свої повноваження.
2. Говоріть ввічливо, однак чітко та рішуче.
3. Уникайте переходу на особистісне, тримайтесь професійно та неупереджено.
4. Незалежно від того, з якими представниками національностей Ви маєте справу: росіянами, турками, ромами, поляками або українцями, – пояснення людям **ЧОМУ – є знаком поваги.**
5. Уникайте говорити слово «заспокойся», тому що воно може бути розцінене людьми як команда та оцінка їх емоцій і призведе до ескалації конфлікту. Ви повинні пояснити людям чому Ви тут, і чому маєте з ними справу.
6. Слідкуйте за своєю мовою: лихослів'я руйнує професіоналізм.

Перед тим як переходити до наступного кроку, потрібно закріпити Крок 2: пояснення законів, процедур, інструкцій закріплює «підґрунтя», яке Ви вже створили. Необхідно пам'ятати: терпіння та дотримання відповідних правил етикету є основними передумовами пояснення. Не можна опускатися від героя до нуля. Це необхідно для посилення Кроку 3.

Якщо цей Крок також не працює, то переходьте до Кроку 3.

Крок 3. Підтвердження. Цей крок стосується створення та використання інших варіантів впливу, адже Вам двічі чинили опір. На цьому етапі особа досі вважає, що вона права, хоча це не так. Ви повинні налаштувати свій голос на дуже спокійний і дипломатичний тон.

На даному етапі доцільно використати ***метод тактичного співпереживання***. Суть даного методу: спілкуватися з особою так, щоб показати, що Ви небайдужі та співчуваєте їй. Якщо особі є що втрачати, а у Вас є доволі серйозні інструменти впливу, щоб переконати її виконати Ваше прохання без застосування сили, особа це зробить. Ви повинні чітко обґрунтувати, що те, що Ви пропонуєте, ***є вигідним для особи*** в обмін на те, що Ви від неї хочете. Завжди (або майже завжди) люди роблять те, про що вони раніше навіть не замислювалися. Тобто, Вам необхідно особу «зацепити на гачок» словами.

Щоб перевірити чи буде працювати даний метод в обставинах, що склалися, потрібно відповісти самому собі на три запитання: «Що особа отримує? Що особа втрачає? Що я, як поліцейський, можу з цього використати для вирішення проблеми?». Під час формулювання цих запитань слід обов'язково сфокусувати увагу на дієслові «*отримувати*». Розпочинати потрібно з позитиву (правильної «наживки» на гачку) як можливості продуктивного діалогу з особою, яка не виконує законні вимоги поліцейського. Недоцільним є використання негативу, яке дуже схоже на погрозу, а погрози нікому не подобаються.

Наприклад: Особа під час розмови з поліцейським пригадує, що наступного дня день народження близької людини. Поліцейський: «Добре було б подивитися сьогодні ввечері вдома футбольний матч?» (замість: «Шкода, але через Ваше затримання цього не відбудеться...»).

Слід пам'ятати: «виставою» керуєте саме Ви. Ваш голос повинен звучати так, щоб показати, що Вам не байдуже і у Вас є співчуття.

Якщо Кроки 1-3 не спрацювали, то Ви на Кроці 4.

Крок 4. Закріплення. Більшість поліцейських на цьому етапі починають діяти, але чи є в цьому сенс? Це саме той момент, коли Вам необхідно бути на найвищому рівні професіоналізму, бути ще більш ввічливим і приємним у розмові. Ви це робите для того, щоб закріпити тотожність Ваших слів і намірів.

Перебуваючи у поганому настрої, особи можуть висловлювати на Вашу адресу слова, які вони насправді не хочуть використовувати. Дайте своєму опоненту останній шанс засумніватися, а тому, маючи справу з особою, яка не виконує вимоги поліцейського, в якості останнього і найбільш важливого варіанту зверніться до неї зі словами: «Що, на Вашу думку, можу я (або мій напарник) сказати Вам аби Ви погодились на співпрацю з нами?».

Такий формат запитання потрібно використати, тому що Ви – правоохоронець, який служить та захищає. Це чутливий підхід. Ви говорите це із співчуттям; Ви – професіонал і остання пропозиція має бути професійною. Даний підхід дієвий, оскільки захищає Вас, забезпечить наявність позитивних свідчень, допоможе Вам у суді.

На цьому кроці остання реакція особи є найважливішим чинником. Поліцейському необхідно бути фізично готовим до негайної дії після відповіді особи: на будь-який опір на Ваше сповнене співчуття, чітке та професійне прохання потрібно миттєво застосувати алгоритм А.К.Т., завдаючи удару як кобра, оскільки реакція особи є негативною. Будь-який перехід особи до негативної реакції передбачатиме застосування алгоритму А.К.Т.

Крок 5. А.К.Т. (Арешт, Контроль, Транспортування – швидке, тактичне, безпечне затримання). Застосування А.К.Т. – це виникнення ситуації з будь-яким фізичним контактом. Якщо Ви очікуєте підкріплення, то Кроки 1-4 допоможуть Вам виграти час, і Ви можете пройти ще раз. Якщо Ви отримуйте відповідь, яка не є опором за своєю суттю або потребує уточнення того, що Ви щойно сказали, то можна повторно застосувати

п'ятикрокову модель. Однак повертатися треба не до Кроку 4, а до Кроку 2, а потім до Кроку 3, якщо це необхідно.

Слід пам'ятати: Ви повністю контролюєте ситуацію, тому що запам'ятали ці Кроки та управляєте процесом протистояння, і, в той же час, фізично готові до будь-якого нападу на будь-якому етапі. Ви знаєте, що робите. Ви посміхаєтеся і залишаєтеся спокійним. Ви не напружений. Ваші слова змістовні та чіткі.

Застосовувати 5-крокову модель потрібно у визначеній покроковій послідовності, а кожен Крок виконувати в повному обсязі. Застосовуючи дану модель поліцейському потрібно бути наготові, адже на будь-якому Кроці його можуть атакувати. За необхідності можна повертатися лише до Кроку 2, потім – до Кроку 3 і потім – до Кроку 4.

Оволодіння даною моделлю спілкування потребує постійного практикування та дисциплінованості від самого поліцейського.

Ще одним прикладом моделі ефективної ненасильницької комунікації є так звана модель Betari Box або цикл конфліктів.

Betari Box – це модель, яка допомагає нам зрозуміти як наші власні погляди, переконання та поведінка впливають на ставлення та поведінку людей навколо нас (рис. 1) [15].



Рис. 1 Модель Betari Box

Як видно з рис. 1 взаємовплив ставлення та поведінки – це замкнутий цикл. У будь-якої взаємодії наше позитивне або негативне ставлення до особи, з якою ми спілкуємося відображається у відповідній нашій поведінці.

Під час спілкування ми на свідомому та підсвідомому рівнях обмінюємося сигналами (посмішка, тон голосу, використання конкретних слів, міміка, мова тіла), інтерпретуємо та вирішуємо яким чином відповісти на них.

Наше ставлення (*attitude* – від *от* франц. – поза) до будь-чого (будь-кого) зовнішньо проявляється у нашій поведінці. Це також проявляється у тому, як ми діємо по відношенню до інших людей. Все це слушно й до ставлення та поведінки інших осіб до нас під час спілкування.

Атитюд – готовність до виконання будь-якої дії. Специфічний образ, програма дій, яку людина реалізує або хоче реалізувати в конкретній ситуації. Окремо взяті види поведінки можуть передбачатися на основі атитюдів.

Якщо Ви під час спілкування поводитися агресивно, зверхньо, виявляєте неповагу до співрозмовника, то така поведінка впливає на ставлення людини до якої Ви звертаєтесь. Ця людина формує своє певне негативне ставлення до Вас, яке проявляється у небажанні взаємодіяти (давати показання, співпрацювати) з Вами. Таким чином складається певне замкнуте коло.

Ефективність ненасильницької комунікації поліцейського пов'язана із стилем поведінки комунікатора.

Основні вимоги до поведінки поліцейського затверджені наказом МВС № 1179 від 09.11.2016 «Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських. Відповідно до яких поліцейський під час виконання службових обов'язків повинен виявляти повагу до гідності кожної людини, справедливо та неупереджено ставитися до кожного, незважаючи на расову чи національну приналежність, мову, стать, вік, віросповідання, політичні чи інші переконання, майновий стан, соціальне походження чи статус, освіту,

місце проживання, сексуальну орієнтацію або іншу ознаку; поводитися стримано, доброзичливо, відкрито, уважно і ввічливо, викликаючи в населення повагу до поліції і готовність співпрацювати; контролювати свою поведінку, почуття, емоції, не дозволяючи особистим симпатіям або антипатіям, неприязні, недоброму настрою або дружнім почуттям впливати на прийняття рішень та службову поведінку [2].

Що це нам дає? Це одна з кругових поведінкових моделей, яка ілюструє як ми застрягаємо у неусвідомлюваній петлі конфлікту. Усвідомлюючи це ми робимо перший крок до вирішення ситуації.

Для того щоб змінити поведінку інших людей, спочатку зверніть увагу на своє ставлення до людини і як воно впливає на вашу поведінку. Потім зверніть увагу як ваша поведінка впливає на інших людей. Ви можете зруйнувати неусвідомлюваний цикл конфлікту, звертаючи увагу на поведінку інших людей, не дозволяючи при цьому їй впливати на ваше ставлення до них без попередньої її оцінки.

Запозичення методу ненасильницького спілкування фахівцями Національної поліції України дозволить поліцейським оволодіти алгоритмом емпатійного спілкування (безоцінне спостереження; ідентифікація емоцій; усвідомлення потреб; формулювання прохань), сприятиме налагодженню ефективної комунікації, успішному переговорному процесу, запобіганню виникнення конфліктних ситуацій, уникненню непорозумінь; попередженню і розв'язанню конфліктів, насилля, формуватимуть новий стиль спілкування і поведінки, а також слугуватимуть основою соціальних змін в Україні. На думку сербського фахівця із розв'язання конфліктів Горана Лоянчича «діалог – це музика людських відносин; і можливість створювати, дирегувати чи виконувати цю музику – великий привілей». Використовуючи ненасильницьке спілкування, ми стаємо більш обізнаними та пов'язаними з тим, що у нас є спільним, а це згодом призводить до налагодження співпраці та миру, а інколи і спільного розвитку. Важливо усвідомити, що примирення – це не відмова від

правосуддя і справедливості. За Г. Лоянчичем, деескалації рівня зненависті сприяє зміна алгоритму мислення від формули «Хто винен і кого карати?» на «Які мої почуття і потреби, і що можна зробити нині, щоб задовольнити ці почуття і потреби», а також – «Які почуття і потреби іншого у цій ситуації і що ми разом можемо зробити, щоб ці потреби були задоволені?». За цією, на перший погляд, невеликою зміною, стоїть ретельна і нелегка робота, яка дозволяє перейти від ненависті та осуду до розуміння і співпраці. Але важливо усвідомлювати, що примирення не означає прийняття несправедливості.

Наприклад, у німецькій поліції діє правило: якщо треба когось зупинити, не варто одразу хапатися за кийок. Крім того, у складних випадках спеціальні співробітники, навчені методам деескалації конфліктів, зазвичай здатні попередити спалахи насильства, хоч інколи ситуація виходить з-під контролю. Відповідний моніторинг насильства з боку поліції та статистику загиблих від куль поліцейських ведуть федеральні та земельні МВС, правозахисні організації, такі як Інститут громадянських прав та громадської безпеки.

Згідно з оприлюдненим дослідженням професора Клеменса Лорая з Інституту поліції та управління в Гессені (ФРН), в 2014 році поліцейські застрелили в Німеччині 8 осіб. За статистикою 2015 року жертв було 7, при цьому поранення від куль поліцейських отримала 31 особа. Станом на 28 серпня 2016 року від куль поліції в поточному році загинула лише одна людина, стверджує К. Лорай. Відомим прикладом загибелі правопорушника від куль поліцейських в країні є застрелений у липні нападник на регіональний пасажирський потяг неподалік м.Вюрцбург у Баварії.

Австрійські психологи Х.Корнеліус і Ш.Фейр розробили низку рекомендацій стосовно вирішення питання ненасильницького спілкування, які нині застосовуються у практичній діяльності представниками багатьох комунікативних професій, у тому числі і поліції. Сприятлива атмосфера під час комунікативного процесу із різними верствами населення потребує

вживання словесних виразів, які викликають симпатії; проявів терпіння; наполегливості, водночас не зловживання цією якістю; уникнення аргументів, які потенційно завдаватимуть шкоди; вислуховування протилежної думки, за умови її визнання, а не погодження з нею; відхилення нереалістичних очікувань; проявів «гнучкості»; уникнення критики і грубощів щодо співрозмовника; уникнення відповіді на «ворожість» від протилежної сторони переговорів; занотовування висловлених думок і пропозицій, щоб уникнути їх невірного тлумачення; формулювання запитань для кращого розуміння партнера; використання гумору, впевненого і спокійного тону висловлювання.

Цікавість становлять роботи низки вітчизняних науковців в галузі психології комунікації (Т.Грищенко, В. Кайдалова, Л. Пляки, В.Семиченка, М.Філоненка, І.Цимбалюка), які пропонують при спілкуванні враховувати особистісні індивідуальні якості (темперамент, характер), що відрізняються у представників різних соціальних верств населення, етнічних груп а також розуміти вікові, гендерні та статеві відмінності у поведінці та спілкуванні, ситуативні, через наявність стресу, напруги тощо.

Таким чином, ненасильницька комунікація передбачає врегулювання конфліктних ситуацій у мирний спосіб, шляхом діалогу, заснованого на взаєморозумінні та взаємній гідності.

Досвід дієвої ненасильницької комунікації поліцейських вже знайшов втілення на теренах України. Зокрема, у 2016 році було розпочато роботу, а у 2017 році створено поліцію комунікації (або поліцію діалогу). За основу було взято досвід поліції комунікації Чеської Республіки у взаємодії з Консультативною місією Європейського союзу з реформування сектору цивільної безпеки в Україні. Близько 600 поліцейських пройшли навчання і тренінги під проводом Консультативної місії ЄС за участю чеських поліцейських, у тому числі і психологічні тренінги із базових знань у психології.

Основна мета діяльності фахівців – налагодження взаємодії та довіри, в тому числі роз'яснення чинного законодавства України: що можна робити, що не можна, а у випадку порушень, які можливі санкції, тобто це роз'яснення громадянам їхніх прав, обов'язків і можливих наслідків. До кола завдань поліції комунікації відносяться:

- нейтралізація агресивних громадян не силою, а словом;
- налагодження діалогу із організаторами та учасниками акцій під час масових заходів: акцій протестів, футбольних матчів, маршів, релігійних заходів і таке інше;
- перемовини з організаторами акцій, зняття напруження між людьми, роль активного слухача та в деяких випадках навіть досвідченого психолога.

Вже перші результати діяльності підрозділу поліції комунікації виявили хай допоки незначні, але цілком зрозумілі позитивні зрушення у системі соціальних очікувань громадян стосовно поліції, посилення їх готовності до діалогу із органами правопорядку.

Післямова

Підсумовуючи вищевикладене необхідно звернути першочергову увагу на той факт, що найбільш потужною зброєю в боротьбі зі злочинністю є громадська підтримка та допомога. За сучасних умов у розвинутих демократичних країнах світу утверджується погляд на поліцію як відкриту систему, спрямовану в своїй діяльності на обслуговування громадськості, аналіз стану соціуму та причин злочинності, гнучке та оперативне реагування на динамічні суспільні та політичні зміни. Відповідно, органи поліції повинні займати не реактивну, а проактивну позицію, здійснюючи постійну профілактику соціальної напруги та попередження злочинів за допомогою вирішення проблем громадян і реалізації програм самообслуговування у сфері забезпечення безпеки. Зазначене висуває підвищені вимоги до співробітників правоохоронних органів, їх професійних та особистих якостей.

Безумовне значення дане положення має і для органів та підрозділів Національної поліції України, їх розвитку як організації, яка дедалі стає більш відкритою та доступною для населення, більш сприйнятливою до його потреб, спроможною надавати громадянам високоякісні послуги, оперативно реагувати на всі зміни в оточуючому середовищі. В Україні поступово накопичується власний досвід співпраці Національної поліції з населенням, підготовки працівників поліції до цієї діяльності. На сьогодні важливим є не тільки актуалізація цього досвіду, але й наповнення його новим змістом, запровадження сучасних принципів, підходів та стандартів роботи, враховуючи, у тому числі, досвід правоохоронних органів зарубіжних країн у всьому різноманітті його здобутків і суперечностей.

Список використаних джерел:

1. Про Національну поліцію: Закон України від 02.07.2015 № 580-VIII. Дата оновлення: 05.08.2018. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/580-19> (дата звернення: 13.08.2018).
2. Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських: завт. наказом МВС від 09.11.2016 № 1179. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16> (дата звернення: 13.08.2018).
3. Участковая служба Германии: Обзорн. информ. Вып.13. Москва: МВД РФ, 1996. 18 с.
4. Анисимков В. М. Зарубежный опыт подготовки руководителей полиции. Развитие науки управления и проблемы формирования учебных дисциплин в современных условиях. Мат-лы 1-го Европейского конгресса по вопросам управления качеством работы полиции. Москва: Академия МВД России, 1999. С. 29-31.
5. Амфт К. Хайнц Значение работы полиции, ориентированной на население. Вопросы борьбы с преступностью за рубежом: Реф.сб. Вып. 35. Москва, 1996. С.4-10.

6. Великобритания: Поддержание порядка на основе поддержания связей – главный метод работы участковой патрульно-постовой службы. Обзорная информация МВД РФ. Вып.2. Москва: ЭИ., 1990. 13 с.

7. Япония: рекомендации ученых участковым полицейским «Быть полицейским – это не просто работа, а образ жизни». Обзорная информация МВД РФ. Вып.3. Москва: ЭИ., 1988. 4 с.

8. Матюхіна Н. П. До проблеми професійної культури працівників правоохоронних органів (зарубіжний досвід). Науковий вісник ХНУВС. Харків, 2009. С.23-28.

9. Полиция и население: через общение – к взаимопониманию. Обзорная информация МВД РФ. Вып.7. Москва: ЭИ., 1987. 8 с.

10. Попова Е.А., Белоновская И.Д. Развитие социально-коммуникативной компетентности будущих сотрудников полиции: педагогическая модель и смарт – реализация // Современные проблемы науки и образования. 2014. №5. URL: <http://www.science-education.ru/ru/article/view> (дата звернення: 15.08.2018).

11. Шмитт Ш. ROPE: программа работы с населением полицейского Департамента Элгина (Иллинойс). Вопросы борьбы с преступностью за рубежом. Вып 32. Москва, 1995. С.33 -39.

12. Джурканин Т., Негодченко А., Сергевнин В. Кадровое обеспечение полиции США: Монография. Харків: Лира ЛДТ, 2003. 360 с.

13. Статус поліції: міжнародні стандарти і зарубіжне законодавство За заг. редакцією О.А. Банчука. Київ: Москаленко О.М., 2013. 588 с.

14. М.Розенберг. Ненасильственная коммуникация. Обзор. URL: http://stud.com.ua/96351/pedagogika/nenasilnitska_komunikatsiya (дата звернення 17.08.2018).

15. The Betari Box. Linking Attitude and Behavior. URL: https://www.mindtools.com/pages/article/newCS_82.htm (Last accessed: 17.08.2018).