

ЗМІСТ

Вступ	2
Розділ I. Особливості ефективної комунікації з особами, що знаходяться в особливих психічних станах	6
1.1 Конфліктні емоційні стани (фрустрація, стрес, афект)	7
1.2 Хворобливий стан психіки та психічно хворі	13
1.3 Агресивний стан	17
1.4 Суїцидальна поведінка	18
1.5 Алкогольне або наркотичне сп'яніння	20
Розділ II. Особливості ефективної комунікації з різними категоріями осіб	23
2.1 Діти	23
2.2 Потерпілі (жертви насильства в сім'ї, жертви сексуального насильства)	27
2.3 Правопорушники	29
2.4 Група осіб	30
Післямова	31
Список використаних джерел	34
Додатки	35
	37

ВСТУП

Створення нової патрульної поліції стало першим етапом реформування правоохоронних органів України. Ефективність професійної діяльності патрульних поліцейських суттєво залежить від їх професійно-психологічної підготовленості, адже найчастіше їм доводиться здійснювати професійне спілкування у складних ситуаціях, з необхідністю прийняття законного рішення в умовах гострого дефіциту часу. Тому вимоги сьогодення потребують нових підходів до вдосконалення професійної діяльності патрульних поліцейських, що й визначає актуальність нашого дослідження. З метою з'ясування особливостей професійного спілкування патрульних поліцейських у складних (напружених) ситуаціях, співробітниками наукової лабораторії з проблем психологічного забезпечення Національної академії внутрішніх справ у березні 2017 року було проведено анонімне опитування, яким охоплено 56 інспекторів патрульної поліції. Стаж практичної діяльності респондентів у правоохоронних органах становить від 1 до 15 років (найчастіше – 1–2 роки). У дослідженні використовувався адаптований варіант опитувальника, розробленого Дубовою І.О. [9], який передбачає відповіді відкритого і закритого типу. Респондентам пропонувалось відповісти на десять запитань, з можливістю обрати декілька варіантів відповіді. Отримані дані анонімного опитування були узагальнені та проаналізовані. Враховувалась кількість отриманих відповідей, а також запропоновані респондентами їх варіанти.

На запитання ***«У яких ситуаціях проблемного характеру Вам доводилось здійснювати професійне спілкування з однією особою (групою осіб)?»*** респонденти зазначили, що, зазвичай їм доводилось здійснювати професійне спілкування, що мало проблемний характер, з одним комунікантом чи групою осіб в ситуації затримання особи, яка вчинила правопорушення, чи при порушенні публічного порядку. Також респондентами вказано, що частіше проблемного характеру набуває спілкування з особою, яка вчинила правопорушення на сімейно-побутовому ґрунті.

В низці варіантів відповідей респондентів щодо проблемного професійного спілкування з однією особою визначено, що цими особами є порушники Правил дорожнього руху та учасники події; неповнолітні; діти, які загубились. Натомість, професійне спілкування з групою осіб набуває проблемного характеру, якщо вони є представниками Дорожнього контролю та «небайдужими громадянами».

На запитання **«Як часто такі ситуації зустрічаються у Вашій практичній діяльності?»** респонденти відповіли наступним чином: щотижня (33 відповіді); щомісяця (14); щорічно (4); свій варіант відповіді (11). Опитані вказали, що ситуації проблемного характеру у спілкуванні трапляються кожної робочої зміни, особливо у нічні зміни, зокрема, уночі з п'ятниці на суботу та з суботи на неділю.

На запитання **«Охарактеризуйте особу (чи групу осіб), з якими Вам доводилось проводити діалогове спілкування (переговори) за вказаними параметрами?»** респонденти відповіли наступним чином:

1. стать суб'єкта: – чоловіча (54 відповіді); – жіноча (39);
2. вік: – 14–25 (30); – 26–35 (45); – 36–45 (42); – 46–55 (22); – більше 56 (18);
3. стан, в якому знаходилась дана особа: – страх (17); – стан фізіологічного афекту (14); – агресія (32); – аутоагресія (6); – стрес (30); – стан сп'яніння (алкогольне, наркотичне) (46); – стан, зумовлений психічною хворобою (29);
4. мотиви та мета здійснюваних дій (з боку особи, з якою Ви спілкувалися): – корисливі мотиви (22); – соціально-політичні мотиви (12); – хуліганські мотиви (39); – вирішення сімейно-побутових конфліктів (32); – протидія затриманню (28); – невизначені мотиви (20);
5. кількість учасників: – одна особа (47); – група осіб (42);
6. результат спілкування (проведених переговорів): – мета досягнута (53); – мета не досягнута (15).

Відповідаючи на запитання **«У яких ще ситуаціях проблемного характеру Вам доводилося здійснювати професійне спілкування?»**

респонденти вказали такі ситуації:

- при спілкуванні з посадовими особами, співробітниками правоохоронних органів;
- особами, які порушили Правила дорожнього руху;
- раніше судимими особами;
- при спілкуванні з представниками Дорожнього контролю;
- представниками ЗМІ;
- у ситуаціях смерті людини під час дорожньо-транспортної пригоди;
- під час забезпечення безпеки проїзду посадових осіб держави та інших осіб, які охороняються законом;
- у конфліктних ситуаціях між продавцями і покупцями;
- при спілкуванні із значним скупченням людей.

Таким чином, узагальнюючи результати проведеного опитування, можна визначити наступне:

1. Ситуації проблемного характеру досить часто притаманні професійному спілкуванню патрульних поліцейських.

2. Проблемне спілкування патрульних поліцейських може здійснюватись як з однією особою, так і з групою осіб. Найчастіше – при затриманні особи, яка вчинила правопорушення, чи при порушенні публічного порядку.

3. Суб'єктами, з якими в міжособистісному професійному спілкуванні патрульних поліцейських виникають проблеми, однаковою мірою є одна особа чи група осіб (2-6 осіб). Найчастіше, це молоді люди віком від 26 до 45 років, здебільшого чоловічої статі, які перебувають в стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння; у стані, зумовленому психічною хворобою; агресивному стані. Мотивами протиправних дій з боку особи (осіб), з якими спілкуються патрульні поліцейські, найчастіше є хуліганські мотиви, вирішення сімейно-побутових конфліктів, протидія затриманню.

4. Результат професійного спілкування у проблемних ситуаціях, з точки зору патрульних поліцейських, у більшості випадків був позитивним, однак їм не завжди вдавалося досягнути поставлених цілей.

5. На думку опитаних, ситуації проблемного характеру, у яких здійснюється професійне спілкування, найчастіше виникають як з окремими категоріями осіб (посадові особи, співробітники правоохоронних органів; порушники Правил дорожнього руху; раніше судимі особи, представники Дорожнього контролю, ЗМІ, учасники конфліктних ситуацій), так і при спілкуванні із значним скупченням людей.

Отримані результати анкетування були покладані в основу методичних рекомендацій для патрульних поліцейських щодо особливостей ефективного професійного спілкування у складних ситуаціях з різними категоріями осіб.

Розділ I. Особливості ефективної комунікації з особами, що знаходяться в особливих психічних станах

Досить типовими проблемними ситуаціями професійної взаємодії поліцейських з особами, що становлять службовий інтерес, є такі, які набувають характеру крайньої психоемоційної напруженості, екстремальності. Зазвичай, реакції організму на екстремальні ситуації комунікації можуть бути двох типів: **адекватні форми реагування і реакції тривоги**. Визначальною ознакою, що дозволяє віднести реакцію до того або іншого типу, є спрямованість цієї реакції.

Основним змістом адекватних форм відповіді є специфічні реакції організму, спрямовані на усунення або подолання екстремальних чинників (непорозумінь, конфлікту інтересів, своєрідностей осіб та їх поведінки) і на рішення поведінкових завдань. При цьому особливістю поведінки при комунікації є усвідомлений, цілеспрямований характер, що припускає формування у комунікантів певного плану дій, заснованого на аналізі якісних та кількісних характеристик екстремальної взаємодії і усієї існуючої ситуації в цілому.

Форма відповіді, пов'язана з реакцією тривоги, характеризується відносно малим зв'язком із специфікою ситуації взаємодії. Вона спрямована передусім на збереження функціонування організму і в значно меншій мірі на збереження структури здійснюваної діяльності. Свідомий контроль за поведінковими реакціями ослаблений, в крайніх випадках спостерігаються несвідомі поведінкові акти, наприклад, паніка. Якщо при адекватній формі відповіді мотивація взаємодії орієнтована не лише на досягнення власної мети, а й на узгодженість самого процесу комунікації. В другому випадку спостерігається зниження суб'єктивної важливості мотиву узгодження взаємодії, зміна типу мотивації з наголосом на консолідації мотиву самозбереження та персоніфікованої мети поведінки. Реакції тривоги крайньої міри можуть протікати в двох формах – пасивній і активній. Проте в обох випадках істотною є виражене ослаблення або втрата свідомого контролю над поведінкою. При

пасивній формі настає своєрідна заціпенілість, припинення активної діяльності. Сенсорні сигнали в комунікації майже не сприймаються. Людина часто не розуміє мовних звернень, втрачається комунікабельність. Повністю відсутня активна протидія екстремальним чинникам, навіть у вигляді спроби відходу від ситуації напруженості. На поведінковому рівні домінуючими стають мотиви переживання страху чи агресивності, що супроводжується загостренням протиріччя, конфліктністю між ними та свідомими мотивами досягнення позитивного результату комунікації. Реакція тривоги (особливо її крайні форми) супроводжується, як правило, підвищенням психоемоційної напруженості, наслідком якої є виникнення низки негативних (конфліктних) психічних станів, основними з яких є фрустрація, стрес, афект, хворобливі стани психіки, агресія, суїцидальна поведінка тощо.

1.1 Конфліктні емоційні стани (фрустрація, стрес, афект)

Фрустрація (від лат. **frustration** – невдача) – конфліктний негативно-емоційний стан, який виникає у зв'язку з розчаруванням, невдачею, руйнуванням надій.

Найчастіше стан фрустрації характеризується:

- 1) наявністю сильного бажання досягнути мети;
- 2) наявністю перешкоди на шляху досягнення цієї мети.

Виділяють три типи ситуацій, які викликають стан фрустрації:

- 1) ситуація позбавлення, тобто відсутність необхідних засобів для досягнення мети чи задоволення потреби;
- 2) ситуація втрати (наприклад, смерть близької людини, втрата житла, майна тощо);
- 3) ситуація конфлікту. Прикладом може слугувати поведінка конфліктуючих між собою двох осіб, які намагалися придбати білет на потяг, проте не бажали поступитися один одному місцем біля каси та розпочали бійку, не зважаючи на те, що потяг вже пішов.

Патрульному поліцейському, який прибув на місце події та оцінює своєрідність подібного психічного стану конфліктуючих, при наведенні порушеного громадського порядку та вирішенні конфліктної ситуації сприятиме сам факт нагадування цим особам про *мету* їх перебування на станції [4].

Можна виділити низку типових поведінкових реакцій на вплив фрустраторів – джерела фрустрації: вербальна агресія, агресія спрямована на предмети або на інших людей та аутоагресія (спрямована на себе); депресія; рухове збудження; апатія; регресія (примітивна форма поведінки).

Фрустрація часто пов'язана з агресивною поведінкою, спрямованою проти фрустратора. Небезпека стану фрустрації – відсутність розуміння виходу з ситуації що склалася, як наслідок – особа здатна на самогубство, завдання шкоди поліцейському та оточуючим. Тому правоохоронець під час професійного спілкування з такою особою, перш за все повинен убезпечити себе та інших осіб від можливих проявів агресії з боку цієї особи.

Стрес (від англ. stress – напруга) – надмірний вплив нервово-психологічної перенапруги, адекватна реакція на яку раніше не сформована, проте повинна бути знайдена в обставинах, що склалися.

Під час стресу різко і раптово змінюється характер комунікативної діяльності людей, виникає неадекватність у взаємодії. При цьому саме спілкування може стати стресогенним (скандали, сварки). Регуляція поведінки переходить виключно на емоційний рівень. Деякі особи стають здатними до вкрай антигуманних дій – жорстокості, агресивності [10].

Сильний емоційний стрес зазвичай супроводжується емоціями гніву (ярості), страху (жаху), горя, страждання, тривоги, пригніченості, депресії, що зовнішньо проявляється в міміці, жестах, мовленні, поведінці людини.

Патрульний поліцейський повинен знати та враховувати, що у особи, яка перебуває в стані стресу помітно ускладнюється оцінка сили погрожуючого фактору, спостерігається тенденція до його перебільшення. Це особливо важливо при вирішенні питань, пов'язаних з перевищенням меж необхідної оборони, суїцидальною поведінкою тощо.

Понадсильні емоції також значно знижують рівень усвідомленості сприйняття, перешкоджають об'єктивному встановленню зав'язків між окремими діями людей. Людині іноді складно відповісти на елементарні запитання, які пов'язані з сприйняттям події, вона легко піддається навіюванню. Крім того, негативні емоції гальмують пам'ять. Перш ніж починати спілкуватися з такою людиною, необхідно її заспокоїти та бажано перевести в безпечне місце.

Загальні правила визначення стресу та поведінки патрульного поліцейського з особами, які перебувають у стані стресу:

Загальні ознаки перебування в стані стресу:

- ✓ підвищення артеріального тиску;
- ✓ підвищення рівня адреналіну в крові;
- ✓ гормональні зміни та розлади сну, уваги, пам'яті, втомлюваність;
- ✓ збільшення частоти серцебиття;
- ✓ тремор кінцівок, апатія;
- ✓ спазми травного тракту;
- ✓ підвищене потовиділення.

Зовнішні ознаки стресу:

- стрес спостерігається через кожну з трьох сфер (емоції, розум, тіло);
- стрес знімається через кожну з трьох вказаних сфер;
- якщо Ви не здатні зняти емоційну напругу, спробуйте зняти її в іншій сфері (розум, тіло);
- покращення або погіршення в одній сфері впливає на весь організм.

Емоційний канал

1. Спостерігаються:

- ✓ раптові зміни емоції;
- ✓ сильні емоційні стани;
- ✓ або повна відсутність емоцій (апатія).

2. Щоб зменшити стрес потрібно:

- описати свій стан (Я відчуваю смуток через те, що...);

- вислухати людину, яка розповідає про подію та свої почуття;
- підтримка в почуттях (те, що Ви відчуваєте – нормально...);
- позитивні емоції (сміх, увага до важливих людей);
- увага до поточної ситуації (опишіть, що Ви бачите / відчуваєте зараз).

Розумовий канал

1. Спостерігаються:

- ✓ погіршення пам'яті (людина не пам'ятає або погано пам'ятає своє ім'я, адресу, обставини події тощо);
- ✓ погіршення можливості планування (людина не може описати шлях до дому, не може описати дії, які потрібно вчинити в даній ситуації);
- ✓ погіршення уваги та швидкості реакції.

2. Щоб діагностувати ознаки стресу:

- задати прості питання (Ім'я? Прописка? Сьогоднішнє число? Як тут опинились? Телефони рідних?);
- спитати про подальші дії (Як Ви плануєте потрапити додому? Де збираєтесь ночувати?);
- дати прості арифметичні завдання (скільки буде 6 помножити на 7? Послідкуйте за рухами ліхтаря (руки), назвіть 3 помаранчевих предмети у вашому полі зору; порахуйте від 483 у зворотному порядку (483, 482, 481...))

3. Щоб зменшити стрес потрібно:

- попросити описати навколишнє середовище (опишіть все, що Ви бачите навколо);
- дати навантаження на розумову сферу;
- задавати прості питання, що активізують роботу розуму;
- задавати прості питання, що дадуть можливість згадувати та планувати;
- написати короткий звіт/протокол про події, що відбувались.

Тілесний канал

1. Спостерігаються:

- ✓ тремтіння кінцівок;

- ✓ спазми;
- ✓ почервоніння, збліднення;
- ✓ надмірна напруженість/розслабленість м'язів;
- ✓ надмірна рухова активність (людина постійно рухається, намагається

щось робити, постійно оглядається, блукаючий погляд).

2. Щоб діагностувати ознаки стресу:

- привернути увагу до тіла. Спитати про загальне відчуття (Ви хочете пити? Вам не холодно? Спекотно? Ви спітніли?);
- спитати про стан здоров'я (Потрібна медична допомога? Ви маєте пошкодження руки?);
- при наявності дозволу людини, провести обережний огляд відкритих частин тіла на предмет поранень.

3. Щоб зменшити стрес потрібно:

- напружити/розслабити м'язи (прості фізичні вправи);
- зробити легкий масаж напруженої ділянки тіла, похлопати по плечах, сильно стиснути руки;
- намочити водою обличчя або потилицю;
- дати попити води/гарячого чаю, гарячої їжі;
- попросити людину виконати певну дію, допомогти у виконанні завдання (приготувати каву, перенести будь-які предмети, виміряти відстань між двома автомобілями тощо).

Стрес слід відрізняти від афекту.

Афект – (від лат. *affectus* – душевне хвилювання, пристрасть) – це надмірне нервово-психічне перезбудження, що несподівано виникає в гострій конфліктній ситуації, проявляється в тимчасовій дезорганізації свідомості (його звуженні) і крайньої активізації імпульсивних реакцій. Інколи афект називають «емоційним вибухом».

Афект може виникати в критичних умовах, коли людина не здатна знайти швидкий та розумний вихід з небезпечної ситуації. Це спосіб «аварійного»

вирішення ситуації. Стан афекту може виявлятися у вигляді паніки, ступору, неконтрольованої агресії тощо.

Діагностичними для патрульного поліцейського, який прибув на місце події ознаками перебування людини в стані афекту є:

- ✓ специфічні зміни у свідомості людини (звуження свідомості);
- ✓ порушення моторної сфери (підвищена рухова активність, хаотичні рухи, тремор кінцівок тощо);
- ✓ специфічні зміни зовнішності людини (різке збідніння або почервоніння обличчя, тремтіння губ, зміна тембру, темпу голосу, переривчасте дихання тощо);
- ✓ постафективний стан характеризується втомою, слабкістю, розслабленістю, апатією;
- ✓ постафективне порушення пам'яті проявляється у забуванні окремих елементів ситуації.

Людина, яка вчинила правопорушення в стані афекту несе відповідальність відповідно до законодавства, тому що самотійно стан афекту не передбачає антисуспільних діянь. Проте треба враховувати, що вчинення правопорушення в стані афекту впливає на кваліфікацію діяння та міру покарання, якщо цей стан буде доказаний в рамках експертного дослідження.

Правила поведінки патрульного поліцейського з людиною у постафективному стані:

Як виглядає? Людина занурена у себе, слабо реагує або не реагує на зовнішні подразники.

Що робити?

- постійно тримати в полі зору, щоб особа не заподіяла собі шкоди;
- намагатись привернути увагу і змусити взаємодіяти з Вами;
- задавати прості питання: «Як тебе звати?» «Хочеш їсти?»;
- відвести від місця події, допомогти зручно влаштуватися;
- утримувати фізичних контакт;

- якщо немає можливості відпочити (подія на вулиці, в громадському транспорті), то більше розмовляйте з людиною, залучайте її до будь-якої спільної діяльності.

1.2 Хворобливий стан психіки та психічно хворі

Проблемне професійне спілкування патрульних поліцейських досить часто здійснюється з учасниками дорожньо-транспортної пригоди та при спілкуванні з психічно хворими. Зазначене зумовлює необхідність враховувати світові здобутки психологічної науки і практики при формулюванні правил взаємодії поліцейських з відповідними особами – суб'єктами професійного спілкування.

Людям властиво реагувати тим чи іншим чином на навколишні події, особливо на ті, які за своєю значимістю знаходяться поза межами повсякденних. Внаслідок впливу надсильних подразників і загрози життю людини (при пожежах, дорожньо-транспортних пригодах, землетрусах, фізичному насиллі тощо), у неї виникають надмірної сили душевні потрясіння та афекти страху, що призводить до суттєвих змін у поведінці [10]. При порушенні *окремих регулятивних механізмів* поведінкові реакції стають неадекватними конкретній ситуації, тобто не відповідають зовнішньому впливові та нормативності поведінки, дії стають неупорядкованими, хаотичними, хоча *інтелект людини при цьому зазвичай зберігається*. Це призводить до неоптимальної взаємодії з іншими людьми, нездатності самокорекції власної поведінки. За цих реакцій у людини підвищується пітливість, виникає почервоніння або збліднення обличчя, похолодання пальців рук, ніг, знижується або підвищується артеріальний тиск та серцевий ритм тощо. Зазначені реакції людини можуть проявлятися у вигляді:

- надмірної рухової активності (безладні хаотичні рухи і дії, часто безцільні та безглузді, що супроводжуються голосними елементами, плачем, стогонами, порушенням просторової орієнтації, часто – відсутня реакція на зауваження, прохання, накази оточуючих);
- відсутності рухової активності (нерухомість, втрата мови, надмірна

ослабленість м'язів, різке зниження або відсутність довільних рухів і мови, відсутність реакції на зовнішні подразники (крики, шум, світло, дотики), «заціпеніння» у певній позі, «мовна» нерухомість, здатність втратити рівновагу від незначного поштовху, змінюється усвідомленість навколишнього, що може тривати від декількох хвилин до декількох годин.

Правила поведінки патрульного поліцейського з учасником дорожньо-транспортної пригоди:

- ✓ постійно контролюйте власний емоційний стан;
- ✓ говоріть з людиною спокійним голосом, уникайте крику;
- ✓ відведіть людину від місця події (цим Ви мінімізуєте негативний вплив на її психіку та задовольните базову потребу в безпеці, створите відчуття захищеності);
- ✓ здійсніть візуальну діагностику людини та визначте, яка поведінкова реакція в даний момент їй характерна: надмірна рухова активність чи стан ступору;
- ✓ у стані надмірної рухової активності людини – уникайте задавати запитання, уникайте суперечок;
- ✓ у стані ступору людина *здатна бачити і чути*, а тому їй потрібно чітко задавати прості запитання («Ви мене чуєте?»; «Хто я?»; «Яке Ваше ім'я?»; «Який сьогодні день тижня?» тощо), щоб вивести із цього стану;
- ✓ зверніть увагу, що рухове порушення може змінитися нервовим тремтінням, плачем, а також – агресивною поведінкою;
- ✓ пам'ятайте: якою б дивною не була б поведінка людини, – це нормальна реакція людини на ненормальні події;
- ✓ така реакція зазвичай недовго триває та супроводжується наступною амнезією (людина може не пам'ятати своєї поведінки у такому стані), а її наслідком може стати *емоційний параліч* – байдуже ставлення до оточення, автоматизм дій;
- ✓ пам'ятайте, що природньою психологічною реакцією вважається реакція, що триває не більше 24 годин [6; с. 193];

✓ якщо таку реакцію не вдається ліквідувати протягом 1-2 місяців, то вона переростає в невроз – зрив нервово-психічної діяльності;

✓ якщо Ви не можете самостійно визначити, у якому стані людина (стан психоемоційної напруженості чи хворобливий стан психіки (психічна хвороба), необхідно викликати бригаду невідкладної психіатричної допомоги.

Правила поведінки патрульного поліцейського з психічно хворими людьми:

✓ постійно контролюйте власний емоційний стан;

✓ при виникненні загрозової для особи та оточуючих неадекватності поведінки, ознак психічної хворобливості, необхідно викликати бригаду невідкладної психіатричної допомоги;

✓ у випадках змушеного спілкування з психічно хворою людиною (відповідно до рекомендацій психіатрії) потрібно відволікати її від нав'язливості, переводити плин її мислення на інші теми, навіювати їй образи, що знижують агресивність:

- насамперед, заспокойте людину та не давайте приводу для вибуху агресії;

- пам'ятайте, що психічно хворі люди реагують на логічну сторону діалогу і особисте звітування щодо вчиненого, а тому:

- демонструйте погодження з усіма вимогами і висловлюваннями (навіть самими безглуздими);

- припустиме блефування, щоб у зручному випадку застосувати силу для припинення суспільно небезпечної поведінки такої особи.

Якщо Вам відомий діагноз психічно хворої людини, то врахуйте це у спілкуванні з нею [6; с. 59-69]:

- уникайте введення в оману чи обдурювання осіб, які страждають на шизофренію та пам'ятайте, що їм притаманний досить розвинений інтелект і вони можуть бути дуже агресивними;

- погоджуйтеся з твердженнями хворого на шизофренію параноїального типу як «зовсім справедливими», підкреслюйте, що Ви розумієте його почуття і

переживання, уникайте суперечок, але не намагайтеся «підіграти» йому (дуже добре ідентифікує будь-яку фальш);

- будьте терплячі, очікуючи відповідей на Ваші запитання від людини, що страждає на маніакально-депресивний психоз; намагайтеся не форсувати ритм діалогу; задавайте уточнюючі запитання, а почувши на них пряму відповідь, намагайтеся зупинитись на цій темі та через неї вийти на позитивне завершення ситуації.

У випадках змушеного спілкування з психічно хворим, для приховування можливості застосування насильницьких заходів з метою усунення небезпеки, бажано залучити до спілкування фахівця-психіатра або іншого медичного працівника, освіченого в питаннях психіатрії.

Важливо! Зверніть увагу, що відхилення у поведінці можуть бути притаманні не лише психічно хворим, але й особам, які мають певні психічні розлади. До таких людей відносяться, зокрема:

- особи з антисоціальним типом особистості (відсутність провини, докорів совісті, своєрідність моралі та етики, нездатність до гуманного ставлення до оточуючих);
- особи з особистісними рисами, що сприяють неадекватній поведінці (неадекватна реакція на стрес, незрілість мислення, відчуття себе невдахами в житті) [6; с. 62].

Спілкуючись з особами з антисоціальним типом особистості, варто постійно і детально стимулювати обговорення з ними можливого настання для них шкідливих наслідків в результаті антисуспільних діянь, але уникати прямих погроз та залякування.

При спілкуванні з особами з неадекватними особистісними рисами, бажано уникати висловлювань, що можуть хоч незначною мірою торкнутись їх почуттів, зокрема почуття самоповаги та гордості. Доцільно надати їм можливість вийти з ситуації гідно, без зайвого приниження.

1.3 Агресивний стан

Правила поведінки та професійного спілкування патрульного поліцейського з агресивною людиною:

- пам'ятайте, що зустрічна агресія лише загострить конфлікт, а тому реагуйте спокійно, говорите тихіше, але утримуйте дистанцію (на витягнуту руку), сліdkуйте за руками співрозмовника;
- причиною агресивної поведінки людини досить часто є внутрішні комплекси (власна нереалізованість, незадоволеність своїм життям, заздрість тощо), а тому вона прагне привернути увагу та самоствердитися за рахунок інших, а не слухати чи вирішувати конфлікт;
- дайте їй можливість виговоритись – це сприяє зняттю агресії та уважно вислухайте;
- у підвищеному емоційному стані людина не здатна сприймати логічні доводи, а тому, зовні імітуючи згоду («Так, я погоджуюсь з Вами»), оцініть ситуацію з позиції спостерігача для обрання стратегії подальшого спілкування;
- ваша зовні виражена впевненість у собі (не показна, а справжня) може стримати агресивно настроєну людину, натомість Ваша невпевненість викличе подвоєння агресії, а тому займіть стійку просторову позицію – сядьте або станьте так, щоб відчувати опору, рівновагу;
- уникайте суперечок, доказування власної точки зору чи заперечування аргументів, будьте стриманим у коментарях та говоріть лише про факти, події;
- переведіть розмову у мирне русло, використовуйте стримуючі фрази («Давайте поважати думку один одного», «У звинуваченнях відсутній сенс» тощо), застосовуйте прийоми активного слухання (підтакування, кивання головою, уточнюючі запитання тощо);
- уникайте сприймати близько до серця все сказане агресивно налаштованою людиною, уникайте «мозкової жуйки» (застрягання подумки на конфлікті, власній поведінці, реакції співрозмовника, його образах);

- якщо у Вас виникла потреба обговорити з колегами ситуацію спілкування з агресивною людиною, будьте емоційно стриманим у власній оцінці агресивної людини; пам'ятайте, що навіть вихована людина може піддатися емоціям після виснажливого дня, стресів, проблем на роботі, в родині тощо.

1.4 Суїцидальна поведінка

Правила поведінки та професійного спілкування з людиною з ознаками суїцидальної поведінки:

- ✓ викличте бригаду швидкої психіатричної допомоги, а до її приїзду намагайтеся спілкуватися з потенційним суїцидентом;
- ✓ зверніть увагу, що суїцидальна поведінка може бути:
 - істинною (її мета – здійснення акту самогубства з усією серйозністю та стійкістю намірів);
 - афективною (зумовлена могутнім афектом як результатом гострої психотравмуючої події чи акумуляції хронічних психотравм; відзначається інтенсивністю динаміки, емоційною напруженістю, насиченими негативними переживаннями гніву, образи, ображеної гордості, приниженої честі);
 - демонстративно-шантажною (свідома маніпуляція життєво-небезпечними діями при збереженні високої цінності власної життя та дотриманні заходів безпеки з метою зміни конфліктної ситуації собі на користь);
 - запам'ятайте, що поведінці всіх самогубців притаманне переживання почуття самотності та непотрібності; впевненість у тому, що спроба їх зупинити лише продовжить страждання; зменшена чутливість до зовнішнього впливу;
 - уникайте грубих та самовпевнених дій, орієнтуйтеся на досягнення сучасної клінічної психології;
 - будь-яка Ваша реакція (словом чи дією) має сенс лише у тому випадку, якщо вона враховує вимогу чи вчинок потенційного суїцидента, а тому

намагайтеся задавати запитання згідно кожного конкретного випадку, з метою розпочати хоч аби який діалог;

- пам'ятайте, що більшість людей, які знаходяться у ситуації вибору між життям і смертю, зберігають мовчанку чи відповідають стисло, односкладно;
- звертання до людини на ім'я може сприяти швидшому подоланню відчуженості («Мене звуть Андрій. А яке твоє ім'я?»);
- поставивши себе на місце потенційного самогубця і висловивши готовність до розуміння, Ви зосередите увагу до Ваших антисуїцидальних аргументів;
- зміст спілкування з суїцидентом повинен бути досить простим і зрозумілим, відмовтесь від будь-яких авторитетних суджень, використовуйте вражаючі та найпереконливіші аргументи (вербальні або фізичні), щоб зупинити спробу самогубства людини;
- будьте готові спілкуватись відверто, тому що потенційний суїцидент має підвищену чутливість до фальші, а тому чесно говоріть про почуття, які у Вас викликає ця ситуація (наприклад: страх того, що акт самогубства може здійснитися у будь-який момент), – це може допомогти у встановленні довірливого контакту;
- підтримуйте взаєморозуміння, станьте сприйнятливим до чужого страждання, проявіть щиру зацікавленість до подій, що призвели до цього;
- поважайте логіку суїцидента, адже, як правило, самоповага у нього сильно занижена, та висловіть *своє розуміння* «розбитих» цінностей, за які самогубця готовий віддати життя;
- у кожному окремому випадку необхідно дізнатися про справжній мотив (із зовнішніх джерел, аналізуючи відповіді тощо) оскільки будь-яке нагадування про близьких родичів може стати помилковим, якщо намір вчинити самогубство мотивований негативними почуттями до них;
- не применшуючи значущість подій для людини, підкресліть, що подібні ситуації виникають і у інших людей;

- дайте суїциденту відчути, що він має реальну владу над рештою його життя, адже до останньої хвилини у нього зберігається бажання жити;
- уникайте абстрактних доводів щодо цінності буття, а своїми словами доведіть, що вибір на користь життя може бути добровільним рішенням самої людини, незалежно від будь-яких принципів;
- головну увагу сконцентруйте на спільному плануванні способу подолання складних ситуацій, стимулюючи людину до словесного виголошення плану майбутніх дій; висловіть активну підтримку у наданні впевненості людині у своїх силах і можливостях [15].

1.5 Алкогольне або наркотичне сп'яніння

Із алкоголем людство знайоме з прадавніх часів, адже вживання алкогольних та одурманюючих напоїв було притаманне людству ще на зорі цивілізації.

Загальновідомо, що небезпека алкоголізму полягає у психічній, фізичній, соціальній шкоді організму. Наслідком вживання алкоголю людиною є виникнення у неї психічних зрушень (короточасна амнезія; алкогольна деменція; деградація особистості; алкогольні галюцинації; біла гарячка тощо) та соматичних відхилень (ускладнення багатьох функціональних систем організму, зокрема нервової та травної). Характер психологічних змін залежить від особливостей особистості: деякі особи під впливом алкогольної інтоксикації стають агресивними, інші, навпаки, – сентиментальними. Зловживання спиртними напоями, як і наркотичними чи іншими одурманюючими речовинами, знижує рівень самоконтролю, розвиває моральну нестійкість, зумовлює прояв корисливих та агресивних мотивів, антисоціальної спрямованості тощо [13; с. 247-249]. Алкозалежні люди, які зазвичай поведуться аморально, у випадку неможливості задовольнити свої хворобливі потреби в законний спосіб, можуть вдасться до протиправних вчинків.

Загальні правила поведінки патрульного поліцейського під час професійного спілкування з особою, що знаходиться в стані алкогольного сп'яніння:

Алкоголь руйнівним чином впливає на психіку людини, збільшує збудженість та різко зменшує рівень самоконтролю. **Патрульному поліцейському треба пам'ятати**, що при алкогольному сп'янінні знижується адекватність та критичність сприйняття ситуації, така особа майже не сприймає будь-яку аргументацію; справедливі, законні зауваження можуть сприйматись ними як особиста образа. Уникаючи різкого та категоричного тону спілкування, доцільно переконати порушника в необхідності поводитись правомірно, всіляко навіювати, що це є його власні бажання. Крім цього, **патрульному поліцейському слід пам'ятати**, що рухова активність сп'янілої людини швидко може стати агресивно налаштованою, як правило, стимулювати фізичний напад на поліцейського. Зазвичай цьому передують лайка та погрози. При спілкуванні з особою в стані алкогольного сп'яніння, патрульний поліцейський повинен враховувати, що найбільш небезпечними є легка та середня стадії алкогольного сп'яніння, які найчастіше призводять до агресії.

Грубість та зневажливе ставлення до патрульного поліцейського з боку особи в стані сп'яніння не слід відносити на свій рахунок. Патрульний поліцейський повинен не реагувати на можливі провокації, контролювати власні емоції та поведінку.

Наркотичне сп'яніння характеризується підвищеною руховою активністю, швидким надмірним пошвавленням мовлення, неадекватною реакцією на запитання, своєрідним «блиском» в очах, іноді безпричинним сміхом на тлі загального ейфорійного стану. У деяких наркотизованих осіб спостерігається зниження чутливості до болю, відсутність почуття відповідальності за власні дії, співчуття до інших.

Важливо! Патрульному поліцейському треба пам'ятати, що у стані абстиненції (гострої потреби у наркотичній речовині) особа, яка вживає наркотичні засоби може ставати пригніченою або озлобленою, збудженою та

агресивною. У наркомана може виникнути непереборне бажання якомога скоріше усунути перешкоду на шляху до чергової дози наркотичної речовини. Деяким наркоманам після стадії «активізації» може бути притаманна виразна депресія.

Відповідно до ст. 41 ч.1 п. 4 Закону України «Про Національну поліцію» до особи, яка перебуває у публічному місці, і внаслідок сп'яніння втратила здатність самостійно пересуватися чи створює реальну небезпеку оточуючим або собі, може здійснюватися **поліцейське піклування**. Таких осіб патрульний поліцейський повинен передати до спеціалізованого лікувального закладу чи етапувати до місця проживання.

Розділ II. Особливості ефективної комунікації з різними категоріями осіб

2.1 Діти

Правила професійного спілкування поліцейських з дітьми різного віку:

✓ Для ефективного спілкування з дітьми різного віку потрібно забезпечити задоволення їх базових потреб: потреби у безпеці; потреби у безумовній любові; потреби у визнанні; потреби у пізнанні та набутті навичок; потреби бути собою; потреби бути дитиною [14; с. 301-310]. Для цього необхідно створити у дитини відчуття безпеки та захищеності, добре ставитися до неї, відзначати її здібності; бути прикладом для наслідування; сприймати дитину такою, якою вона є.

✓ *Пам'ятайте*, що зазвичай дитина – більш емоційний та менш контрольований співрозмовник, ніж дорослий, а тому під час спілкування з дітьми різного віку враховуйте особливості їх вікового розвитку.

Немовлята (*від народження до 1 року*) потребують безпосереднього емоційного спілкування з дорослими, позитивний характер якого (переважання емоцій радості, задоволення) є тонусом для їх психічного здоров'я та стимулом для пізнання світу.

Під час *спілкування з дітьми 3 років (раннє дитинство)* слід зважати на їх малий словниковий запас: у 1,5 років – від 30–40 до 100 слів, що рідко використовуються; у 2 роки – приблизно 300 слів, у 3 роки – від 500 до 1500 слів. Вони не здатні щось вигадати, обдурити, можуть раптово пригадати побачене чи почуте раніше. На 3 році життя дитина стає здатною виконувати предметні дії за інструкцією дорослого; з цікавістю слухає будь-які розмови дорослих, прагнучі зрозуміти, про що вони говорять; активно слухає казки, оповідання, вірші. Будуючи спілкування з 3-річними дітьми зважайте на їх підвищену образливість і чутливість до визнання їх досягнень, емоційні спалахи з приводу дрібниць,

перебільшення власних успіхів. Організуйте спілкування у вигляді малюнків та казок, використовуйте схвалення та слова-оцінки.

Під час *спілкування з дітьми дошкільного віку (3–6 років)* можна отримати лише приблизну, поверхневу інформацію. Дітям дошкільного віку притаманна яскрава уява і тому здатні щиро вірити у деякі речі, яких насправді не було, забувати неважливі факти або плутатись у свідченнях. Розмовляють простими або складними реченнями, слабо орієнтуються у часі, просторі, числах, не розуміють абстракцій. Вірять інформації, отриманій від дорослих, реагують на похвалу, зазвичай сором'язливі з незнайомими людьми. Спілкування організовується у вигляді малюнків, казок, інших «м'яких» методик. Якщо не вдалось розговорити дитину дошкільного віку, то спробуйте почати розмову про цікаві для неї теми («Ти любиш мультфільми?»; «Який твій улюблений мультфільм?»; «Яка твоя улюблена іграшка?»).

Під час *спілкування з дітьми молодшого шкільного віку (6–10 років)* слід враховувати, що у них є цілком достатній словниковий запас для висловлювань, вони можуть описувати подробиці, пояснювати хід подій. Пам'ятають факти протягом тривалого часу, розрізняють категорії «добре» та «погано», мають власну думку. Їх мислення та оцінки контрастні, крайні (добре-погане, свої-чужі, правильно-неправильно). З 9–10 років починають вільно виражати свої емоції, швидко говорити, можуть брехати для самозахисту від негативних наслідків. До дорослого ставляться з довірою і відкритістю. Для них надважливим є особистий приклад дорослих, громадське оцінювання їх вчинків, знань і особистих якостей.

Під час *спілкування з дітьми підліткового віку (10–15 років)* врахуйте, що підлітки здатні мислити критично, можуть висловлювати незгоду із діями дорослих, потребують фактів та аргументації. Вони дуже чутливі до зовнішності, одягу, манер. Особистісно значущим для них є збереження статусу у власній соціальній групі. Необхідно пам'ятати, що у підлітків спостерігаються різкі зміни емоційних станів – запальність, дратівливість, конфліктність з дорослими (батьками, вчителями, представниками влади), в тому числі через гормональні зміни у зв'язку із статевим дозріванням. В спілкуванні з цією категорією

потрібно бути чесними, відвертими, прислуховуватись до їхньої думки та поважати як особистостей, обережно використовувати зауваження, повчальний тон чи наказ (замість наказу «Припини палити!» зауважити: «Паління шкодить твоєму здоров'ю» тощо). Використовуючи пропозицію, прохання, домовленість можна отримати певну довіру підлітка.

Під час *спілкування з дітьми юнацького віку (15–18 років)* слід опиратися на їх морально-вольові якості. Юнаки (юнки) у спілкуванні вибіркові, усвідомлюють цінність власної особистості, своєї неповторності, прагнуть рівності стосунків з дорослими як з друзями чи порадниками. У цьому віці посилюється увага до особистісних, внутрішніх, власне психологічних якостей людини, на основі чого робиться висновок про неї. Врахуйте, що небажання чи невміння дорослих визнавати автономію юнаків (юнок) часто призводить до конфліктів.

✓ Протягом спілкування контролюйте свої емоції та уникайте проявів негативного емоційного впливу на психіку дитини, адже це може ускладнити спілкування та призвести до виникнення негативних установок щодо поліцейських.

✓ Підтримуйте доброзичливий, товариський стиль розмови, демонструйте своє позитивне ставлення (через привітний погляд, посмішку, прямі слова типу «радий тебе бачити», «як добре, що ми знайшли тебе» тощо) [12].

✓ Навчіться слухати і чути дитину, щоб зрозуміти причини її поганої поведінки. Спробуйте поставити себе на місце дитини через заглиблення у її внутрішній світ, уявіть, як би Ви поводитися на її місці.

✓ Під час розмови уважно підбирайте слова, адже Ваше слово має величезний вплив на дитину. Використовуйте інформування, пояснення, переконання, будьте зразком для наслідування (це стосується Вашого зовнішнього вигляду, певних зовнішніх рис, манер, вчинків, слів тощо).

✓ Визнавайте успіхи дитини (осуд менш інформативний, ніж схвалення) та використовуйте позитивне підкріплення (похвалу, заохочення, схвалення,

власний приклад), що сприяє формуванню позитивних звичок поведінки та подоланню наявних негативних звичок.

✓ Поважайте дитину як особистість, а тому будьте завжди ввічливими, поступливими, щирими та уникайте брехні. Якщо не вдалось розговорити дитину – спілкуйтесь на цікаві для неї теми.

✓ Запропонуйте дитині свою допомогу у подоланні наявних проблем, вирішити які вона ще не в змозі, адже до досягнення повноліття (до 18 років) діти вважаються неповнолітніми.

Правила професійного спілкування поліцейських з дітьми, що загубилися:

✓ Дитина, що загубилась, виглядає розгубленою, очима шукає батьків, може бігти кудись, голосно кричати чи навпаки – сидіти та плакати. Вона виглядає доглянутою, у чистому одязі відповідно до сезону та, на відміну від безпритульної дитини, не поводить себе зухвало або занадто театральну.

✓ Спілкуйтесь з дитиною, присівши поруч або напроти неї на рівні очей.

✓ Перелік можливих запитань: «Як тебе звати?»; «Ти тут сам?»; «Ти сюди сам прийшов?»; «Де твої мама чи тато?»; «Ви домовлялись, що ти будеш її тут чекати?»; «Де Ви домовлялись зустрітись?»; «Яке ім'я твоєї мами?»; «Як вона виглядає?»; «Де ви живете?»; «Ти знаєш телефон мами (тата, друзів, знайомих?)».

✓ При спілкуванні з дитиною, що загубилася, дотримуйтесь правил професійного спілкування з дітьми різного віку (Див. вище).

✓ Займіться пошуком батьків дитини. По можливості один поліцейський залишається з дитиною (на випадок, якщо батьки повернуться), інший – шукає батьків (через гучномовці в магазинах, на заправках, дитячих майданчиках тощо). Якщо дитина не розмовляє, спробуйте знайти навколо людей, які знають дитину, її батьків чи свідків, які бачили її з дорослим.

✓ Зауважте, що відповідно до п. 1. ст. 41 Закону України «Про Національну поліцію» щодо неповнолітньої особи віком до 16 років, яка залишилася без догляду, здійснюється поліцейське піклування, наслідком якого

є її передання батькам або усиновителям, опікунам, піклувальникам, органам опіки та піклування.

Пам'ятайте, що спілкуватися з дітьми різного віку краще при наявності свідків, та слід уникати тиску, погроз в бік дитини, контактів з нею наодинці. Відповідно до ст. 226 Кримінального процесуального кодексу України проведення опитування (допит) неповнолітніх допускається тільки за участю батьків (одного з них), іншого законного представника або педагога, психолога, а за необхідності – лікаря та не може продовжуватися понад годину без перерви (загалом 2 год.) [1].

2.2 Потерпілі (жертви насильства в сім'ї, жертви сексуального насильства)

Насильство в сім'ї є однією з найбільш розповсюджених форм порушення прав людини. У більшості випадків протиправні дії проти когось із членів родини супроводжуються актами агресії, приниження та жорстокості поведінки. Подібні дії з боку насильника приводять до негативного фізичного, психічного та соціального стану здоров'я постраждалої особи чи кількох осіб, членів цієї родини. Як правило, найбільше страждають від сімейного насильства жінки та діти.

За даними Департаменту організаційно-аналітичного забезпечення та реагування Національної поліції України у 2017 році поліція зареєструвала майже 60 тисяч заяв та повідомлень, пов'язаних із насильством у сім'ї. Протягом 2017 року за кримінальними провадженнями, направленими до суду, потерпілими від злочинних посягань визнані майже 77 тисяч жінок, що становить 38 % від загальної кількості потерпілих [11].

«Насильство в сім'ї» – це будь-які умисні дії фізичного, сексуального, психологічного чи економічного спрямування одного члена сім'ї стосовно іншого члена сім'ї, якщо ці дії порушують конституційні права і свободи члена

сім'ї як людини та громадянина і наносять йому моральну шкоду, шкоду його фізичному та психічному здоров'ю» [3].

Насильство є одним із засобів, що забезпечують панування однієї людини над іншою. Це такий примус, така шкода, що здійснюються поза волі тих, проти кого вони спрямовані.

Жертвою насильства в сім'ї, відповідно до статті 1 Закону України «Про попередження насильства в сім'ї», визнається член сім'ї, який постраждав від фізичного, сексуального, психологічного чи економічного насильства з боку іншого члена сім'ї.

Загальні правила поведінки та професійного спілкування патрульного поліцейського з жертвою насильства в сім'ї:

1. Уважно вислухайте. Дайте можливість виговоритися жертві, слухайте уважно, не заважайте їй.

2. Поясніть, що вона не винна. Часто жертва звинувачує себе в тому, що сталося. Агресор, усвідомлюючи вчинене, починає перекладати провину на жертву для уникнення відповідальності та починає залякувати потерпілу особу. Крім того, багато жінок побоюються за долю своїх дітей, бояться втратити їх. Патрульному поліцейському необхідно пояснити потерпілій особі, що жодна людина не заслуговує погроз та неповаги, а зневагу й побої не можна виправдовувати та терпіти.

3. Поясніть, що життю потерпілої загрожує небезпека. В процесі нанесення побоїв їй можуть завдати тяжких тілесних ушкоджень та навіть вбити. Навпаки, в стані афекту жертва сама може вбити свого кривдника.

4. Акцнтуйте, що побої повторюватимуться знову. Жертва вірить, що одного разу агресор виправиться і сімейне життя зміниться. Патрульний поліцейський повинен пояснити, що поведінка агресора буде повторюватися.

5. Уникайте критики агресора. Патрульний поліцейський під час професійного спілкування з жертвою насильства в сім'ї, повинен уникати критики ситуації та особистості кривдника.

6. Роз'ясніть потерпілій особі можливі подальші кроки. Патрульний поліцейський повинен, перш за все, пояснити, що члени сім'ї, які вчинили насильство в сім'ї, несуть кримінальну, адміністративну чи цивільно-правову відповідальність (ст. 15 Закону України «Про попередження насильства в сім'ї»). Надайте потерпілій особі екстрені номери телефонів, за якими жертва може звернутися у разі потреби.

Важливо! Під час спілкування тон голосу повинен біти спокійним, без напруження, висловлюватися необхідно з повагою. Не можна виявляти жалість, яка ставить потерпілу особу в позицію невдахи, жертви. Виявляйте турботу. Під час бесіди намагайтеся не відволікатися на інші справи.

Жертва сексуального насильства

Що робити?

- не намагайтесь відразу обіймати потерпілу особу. Візьміть її за руку або покладіть руку їй на плече. Якщо зауважите, що це людині неприємно, уникайте тілесного контакту;
- не розпитуйте потерпілого про подробиці того, що сталося. Ні в якому разі не звинувачуйте його в тому, що сталося;
- дайте потерпілому зрозуміти, що він може розраховувати на вашу підтримку;
- якщо потерпіла особа починає розповідати про те, що сталося, спонукайте вести мову не про конкретні деталі, а про емоції, пов'язані з подією. Домагайтесь, щоб вона говорила: «Це не моя провина, винен насильник»; «Було зроблено усе можливе в таких обставинах»;
- спробуйте дізнатись про наявність тілесних ушкоджень, по можливості, надайте першу медичну допомогу.

Особливості професійного спілкування патрульного поліцейського з учасниками ДТП, особою в стані стресу, афекту, суїцидентом, психічно хворою особою дивиться в Розділі І.

2.3 Правопорушники

Загальні правила професійного спілкування патрульного поліцейського з правопорушниками:

- уважно слухайте і демонструйте, що ви чули те, що було сказано; не бійтеся уточнювати деталі;
- говоріть так, щоб вас зрозуміли;
- говоріть про себе, про невинних людей, але не про правопорушника;
- говоріть заради досягнення мети;
- будьте готові розбиратися з проблемою, а не з людьми /тобто не займайтесь перевихованням правопорушника/.

Запропонуйте правопорушнику спільно подумати, як вийти із ситуації, за будь-яку ціну домагайтесь, щоб спілкування хоч на деякий час стало вашою спільною діяльністю, в якій, не зважаючи на відмінність інтересів, сприйняття, емоцій, Ви і правопорушник спільно вирішували задачу, як вийти з ситуації, що утворилася [6; 55-56].

Важливо! При спілкуванні з антисоціальним типом особистості важливо пам'ятати, що ці люди дуже егоцентричні, для них важливо не те, що хвилює Вас, а те, що хвилює і турбує їх особисто. Варто бути дуже обережним у виборі тактики «обхідного» маневру, оскільки ці люди дуже проникливі, заздалегідь чекають від Вас якого-небудь підступу, обману. Ні в якому разі не слід обіцяти їм те, чого Ви реально виконати не в змозі, оскільки Ваші можливості вони досить непогано уявляють. Цих осіб варто постійно стимулювати на обговорення можливого настання особисто для них шкідливих наслідків в результаті їх нападу на Вас, детально пояснюючи, але ні в якому разі не залякуючи.

2.4 Група осіб

Загальні правила поведінки та професійного спілкування патрульного поліцейського з групою осіб:

Стратегії спілкування з групою. Масові заходи

✓ **Утримання дистанції.** Не спілкуємось, не реагуємо на дрібні провокації. Діємо за вказівкою командира.

✓ **Фіксація порушників.** Не спілкуємось, намагаємось визначити, зафіксувати основні ознаки правопорушників для подальших дій.

✓ **Охорона сторонніх осіб.** При наявності у натовпі сторонніх осіб, що потребують уваги (люди похилого віку, матері із дітьми, особи, що явно хочуть покинути натовп) – намагатись визволити їх з натовпу, дати можливість вийти із складної ситуації.

Загальні рекомендації

- при спілкуванні із великою кількістю осіб, робіть основний акцент на спілкуванні із лідерами угруповання;
- при спілкуванні із громадянами, постійно розташовуватись до них обличчям або в півоберта, щоб спостерігати за їх діями;
- намагатись тримати всіх учасників події в полі зору, на відстані декількох метрів. При можливості, не допускати аби хтось заходив збоку або за спину;
- звертати особливу увагу на сторонніх громадян (мати з дитиною, яка випадково потрапила в натовп, особи похилого віку), намагайтесь виводити їх з натовпу;
- у випадках, коли патрульний поліцейський протистоїть великому скупченню людей, в першу чергу слідкувати за власною безпекою та безпекою сторонніх громадян (тих, що не мають відношення до групових акцій).

При охороні місця події, масових заходах

✓ 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, по можливості вираховуйте провокаторів, порушників правопорядку, аби при необхідності нейтралізувати їх або фіксувати їхню зовнішність для подальших слідчих дій.

Агресивний натовп (під час виклику)

Стратегії спілкування з групою. Виклик

✓ **Агресивна стратегія.** (Тиск, агресивна поведінка, погрози, використання або погроза зброєю).

✓ **Стратегія компромісу та встановлення відносин.** (Поставте себе на моє місце, на Вас жаліються, все одно приїде наступний патруль, Навіщо Ви ображаєте мене, жінку? Навіщо провокувати конфлікт...).

✓ **Стратегія очікування.** (Обрубання комунікації, прохання пояснити, прохання говорити по одному, утримання дистанції, спроба затягнути час).

Важливо!

- Для зниження агресивності натовпу, необхідно спілкуватись із лідером, агресивно налаштованим громадянином. Для отримання інформації потрібно спілкуватись з особою, що здатна чітко висловити свої думки та описати те, що відбувалось. Це може бути як одна, так і декілька осіб.

- Розподіл ролей в парі патрульних. Перший – контролює натовп, другий – викликає підкріплення, допитує свідка, який здатний розмовляти, виконує інші необхідні дії.

- Знизити емоційне зараження, коли декілька людей говорять одночасно і трансюють одна одній емоційний стан.

- Припинити паралельні діалоги та «базар».

- Персоналізація комунікації. «Ти (дивлячись в очі) будеш свідком по справі? Поїдеш у відділок писати заяву про порушення справи?»

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

Важливо! Головним є те, щоб дії та заходи патрульного поліцейського були добре зважені та обмірковані, а також сприймалися оточенням як законні та справедливі.

ПІСЛЯМОВА

Орієнтованість нової патрульної поліції України на гуманістичне і толерантне ставлення до громадян при вирішенні професійних завдань передбачає залучення новітніх комунікативних технологій в реалізації професійного спілкування, якому притаманний не лише правоохоронний, але й виховний, суспільно-резонансний аспект. Такий підхід здатен сформувати у патрульних поліцейських навички ефективної ненасильницької комунікації, що, безумовно, вплине на формування належного рівня довіри населення до поліції та допоможе створити відповідний їй позитивний імідж.

У викладених укладачами порадах неможливо знайти абсолютних рекомендацій до будь-яких ситуацій професійного спілкування патрульних поліцейських. Проте, вони є робочими алгоритмами, що здатні допомогти патрульним поліцейським у професійному спілкуванні з різними категоріями громадян, сприятимуть удосконаленню комунікативних навичок та професійному зростанню.

Список використаних джерел:

1. Кримінальний процесуальний кодекс України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/4651-17> (дата звернення: 01.11.2017).
2. Про Національну поліцію: Закон України, Положення про патрульну службу МВС, Положення про Національну поліцію: чинне законодавство зі змінами та доповненнями станом на 5 лют. 2016 р.: Закони України (офіц. текст). Київ: ПАЛИВОДА А.В., 2016. 104 с.
3. Про попередження насильства в сім'ї: Закон України від 15.11.2001 р. № 2789-III (зі змінами URL.: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2789-14> (дата звернення 14.11.2017 р.)
4. Авдеев В. В. Психологические основы повышения эффективности деятельности работников органов внутренних дел в экстремальных ситуациях: учеб. пос. / Высшая юридическая заочная школа МВД СССР. Москва., 1988.
5. Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських: наказ МВС України № 1179 від 09.11.2016. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16> (дата звернення: 02.09.2017).
6. Андросюк В. Г., Казміренко Л. І., Кондратьєв Я. Ю., Малічевський В.І., Юхновець Г. О. Психологічне забезпечення оперативно-службової діяльності працівників міліції (у 2-х частинах): навч.-метод. пос. / Ч. II: Психологічне супроводження оперативно-службової діяльності працівників органів внутрішніх справ в екстремальних умовах / Нац. академія внутр. справ України. Київ: [б. в.], 2003. 143 с.
7. Галустян О. А., Захаренко Л. М., Юрченко-Шеховцова Т. І. Особливості професійного спілкування інспекторів патрульної поліції під час охорони публічного порядку. *Актуальні проблеми психології малих груп*: зб-к тез IV Всеукр. наук. конференції (Київ, Інст-т соц. та політ. психології НАПН України, 18-19 трав. 2017р.). URL: <http://gorn.kiev.ua/group/tezy07.html> (дата звернення: 02.09.2017).
8. Галустян О. А., Захаренко Л. М., Юрченко-Шеховцова Т. І. Проблемні

ситуації професійного спілкування: погляд поліцейських. *Розвиток науки і техніки: проблеми та перспективи*: зб-к тез Всеукр. наук.-практ. інтернет-конференції з нагоди відзначення Дня науки-2017 в Україні (Київ, 24 трав. 2017р.). Київ: Державний наук.-дослідн. інст-т МВС України, 2017. С. 229-223.

9. Дубова І.О. Психологічні особливості професійного спілкування працівників міліції в екстремальних умовах: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.06 / Національна академія внутрішніх справ України. – Київ, 2003.187с.

10. Еникеев М. И. Общая и социальная психология: учеб. для вузов. Москва: Изд. группа НОРМА–ИНФРА, 1999. 624 с.

11. З початку року зареєстровано близько 60 тисяч заяв про домашнє насильство, – Нацполіція. *Цензор.Нет*. 2017. Вип. 07.08.2017. URL.: https://ua.censor.net.ua/news/450735/z_pochatku_roku_zareyestrovano_blyzko_60_tysyach_zayav_pro_domashnye_nasylstvo_natspolitsiya (дата звернення: 11.10.2017).

12. Кутішенко В. П. Вікова та педагогічна психологія (курс лекцій): навч. посіб. 2-ге вид. Київ: Центр учбової літератури, 2010. 128 с.

13. Майдіков Ю. Л., Корсун С. І. Нервова система і психічна діяльність людини: навч. посіб. Київ: Магістр – ХХІ сторіччя, 2007. 280 с.

14. Максимова Н. Ю. Психологія девіантної поведінки: навч. вид. Київ: Либідь, 2011. 520 с.

15. Хаим Омер, Авшалом Элитцур, Израэль Орбах. Что Вы скажете человеку на крыше? Текст для предотвращения самоубийства. URL: <http://www.pobedish.ru/main/prevent?id=93#ixzz4yx3wnGmL> (дата звернення: 16.11.2017).

Додатки**АНКЕТА**

Стаж роботи _____

Посада _____

1. В яких ситуаціях проблемного характеру Вам доводилось здійснювати професійне спілкування?

1.1. З однією особою:

- при вчиненні правопорушення на сімейно-побутовому ґрунті;
 - при порушенні публічного порядку;
 - при утриманні заручника (заручників);
 - при затриманні особи, яка вчинила правопорушення;
 - при затриманні особи, яка розшукується за скоєння злочину;
 - свій варіант відповіді
-
-

1.2. З групою осіб:

- при порушенні публічного порядку;
 - при утриманні заручника (заручників);
 - при затриманні особи, яка вчинила правопорушення;
 - при затриманні особи, яка розшукується за скоєння злочину;
 - свій варіант відповіді
-
-

2. Як часто такі ситуації зустрічаються у Вашій практичній діяльності?

- щотижня;

- щомісяця;
 - щорічно;
 - свій варіант відповіді
-
-

3. Дати характеристику особи (чи групи осіб) з якою Вам доводилось проводити діалогове спілкування (переговори):

3.1. Стать:

- чоловіча
- жіноча

3.2. Вік:

- 14-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- більше 56

3.3. Стан, в якому знаходилась дана особа:

- страх;
- афект;
- агресія;
- аутоагресія (агресія на самого себе);
- стрес;
- сп'яніння (алкогольне, наркотичне);
- психічні хвороби

3.4. Мотиви та мета здійснюваних дій (з боку особи, з якою Ви спілкуєтесь):

- корисливі мотиви;
- соціально-політичні мотиви;
- хуліганські мотиви;
- вирішення сімейно-побутових конфліктів;

- протидія затриманню;
- невизначені мотиви

3.5. Кількість учасників:

- одна особа;
- група осіб (вказати кількість)

3.6. Результат проведених переговорів

- мета переговорів досягнута;
- мета переговорів не досягнута

4. В яких ще ситуаціях проблемного характеру Вам доводилося здійснювати професійне спілкування?

Дякую за відповіді!

Наукове видання

ГАЛУСТЯН Олена Аркадіївна,
ЗАХАРЕНКО Людмила Миколаївна,
ЮРЧЕНКО-ШЕХОВЦОВА Тетяна Іванівна

**ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ
ПАТРУЛЬНИХ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ
З РІЗНИМИ КАТЕГОРІЯМИ ОСІБ**

Методичні рекомендації
