

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ВНУТРІШНІХ СПРАВ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ № 3
НАУКОВА ЛАБОРАТОРІЯ З ПРОБЛЕМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
ПУБЛІЧНОЇ БЕЗПЕКИ І ПОРЯДКУ

В. М. Клачко, В. Л. Костюк, В. В. Литвин, Н. В. Федоровська

ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ ПАТРУЛЬНИХ ПОЛІЦІЇ
З УЧАСНИКАМИ МАСОВИХ АКЦІЙ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ



Київ-2016

УДК 351.754.5 +159

Особливості спілкування патрульних поліції з учасниками масових акцій в конфліктних ситуаціях: [метод. реком.] / В. М. Клачко, В. Л. Костюк, В. В. Литвин, Н. В. Федоровська. – К.: Нац. акад. внутр. справ, 2016. – 48 с.

Авторський колектив:

Клачко Володимир Миколайович – директор ННІ № 3 НАВС, кандидат педагогічних наук, доцент;

Костюк Володимир Леонідович – завідувач наукової лабораторії ПЗПБП ННІ №3 НАВС, кандидат юридичних наук, старший науковий співробітник;

Литвин Вікторія Вікторівна – науковий співробітник наукової лабораторії ПЗПБП ННІ №3 НАВС;

Федоровська Наталія Володимирівна – старший науковий співробітник наукової лабораторії ПЗПБП ННІ №3 НАВС.

Рецензенти:

Казміренко Людмила Іванівна – професор кафедри юридичної психології НАВС, кандидат психологічних наук, професор;

Атамась Геннадій Олексійович – заступник начальника відділу адміністративної практики Управління патрульної поліції м. Києва;

Бреславська Майя Євгенівна – т.в.о. начальника управління патрульної поліції у м. Бориспіль Департаменту патрульної поліції.

Схвалено та рекомендовано до друку науково-методичною радою Національної академії внутрішніх справ (протокол № __ від2016 р)

В методичних рекомендаціях розкрито основні компоненти спілкування патрульних поліції з громадянами, загальні характеристики конфліктів в діяльності поліцейського та етику його спілкування. Розглянуто тактику вирішення конфліктних ситуацій з учасниками масових акцій, а саме спілкування з учасниками масових акцій та дії поліцейського при вирішенні конфліктних ситуацій з ними.

Розраховано дані методичні рекомендації на поліцейських, зокрема патрульної поліції, а також професорсько-викладацький склад, ад'юнктів, слухачів і курсантів.

© Авторський колектив, 2016

© Національна академія внутрішніх справ, 2016

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. ОСНОВНІ КОМПОНЕНТИ СПІЛКУВАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ПАТРУЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ З ГРОМАДЯНАМИ	5
1.1. Етика спілкування у службовій діяльності патрульного поліції	5
1.2. Загальна характеристика конфліктів в діяльності патрульного поліції ...	10
2. ТАКТИКА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ З УЧАСНИКАМИ МАСОВИХ АКЦІЙ.....	19
2.1. Прогнозування та вирішення конфлікту.	19
2.2. Спілкування з учасниками масових акцій в конфліктних ситуаціях.....	23
2.3. Дії патрульних поліції при вирішенні конфліктних ситуацій з учасниками масових акцій.....	32
ВИСНОВКИ.....	36
ДОДАТКИ.....	37
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	43

ВСТУП

Реформування діяльності Національної поліції України відповідно до вимог європейського і світових стандартів вимагає формування свідомої національно-мовної особистості поліцейського, який повинен бути зорієнтований на надання сервісних послуг, як представник поліцейської сервісної служби (*service police*), з урахуванням нових підходів до встановлення взаємин з населенням.

Реальна діяльність патрульних поліцейських із попередження і припинення протиправних дій часто проходить в несприятливих умовах. Як свідчать численні дослідження вітчизняних і зарубіжних фахівців, діяльність правоохоронця в таких випадках є однією з найбільш складних за одночасністю, різноманітністю, жорсткістю, а й деколи за суперечністю вимог, що пред'являються до нього. Інтенсивна взаємодія цих характеристик в поєднанні з іншими чинниками та умовами (небезпека для життя і здоров'я, відповідальність за наслідки та інші) кожного разу переводить працівника патрульної поліції, що потрапляє в таку ситуацію, в режим особливого протікання психічних процесів і критичних випробувань його особистості.

Враховуючи ці випробування, вже сформованій професійній компетентності патрульного поліцейського властиві високий рівень мовної культури, відкритості та контактності. Постійний контакт із різними категоріями населення та колегами зумовлює вимоги до їх особистісних якостей, необхідних для творчої реалізації широкого спектра професійних завдань. Патрульному поліції повинна бути притаманна соціально-психологічна готовність до взаємодії, а також до раціонально-конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях.

Від патрульного поліції як суб'єкта професійного типу «людина-людина», «людина-суспільство» вимагають вміти моделювати варіанти можливих наслідків дій людей і результатів їх конфліктів, протистоянь та успішно діяти особливо швидко в умовах проведення масових акцій, пікетів, тощо.

1. ОСНОВНІ КОМПОНЕНТИ СПІЛКУВАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ПАТРУЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ З ГРОМАДЯНАМИ

1.1. Етика спілкування у службовій діяльності патрульного поліції

Культура спілкування патрульного в сучасних умовах все більшою мірою стає найважливішою якістю працівника поліції в реалізації принципів гуманізму, справедливості, захисту людської особистості, суспільства, правопорядку. Вона зобов'язує патрульного поліції в сучасних умовах використовувати передусім силу переконання, аргументів, особистого прикладу, уникаючи у службовій діяльності авторитарного впливу, адміністративно-розпорядчого тиску, відкидання думки підлеглих і громадян.

Професійна етика – це комплекси морально-професійних норм, що визначають ставлення людини до своїх професійних обов'язків, відповідний тип поведінки працівника, і регулюють відносини у трудовій діяльності [6].

Службове спілкування – це багатосторонній процес, що реалізується у формах міжособистісного спілкування, соціального діалогу, ділового та професійного спілкування. В цілому *спілкування* визначається як процес обміну між людьми інформацією, думками, оцінками, почуттями. При цьому розрізняють формальне і неформальне спілкування. *Неформальне* – це суб'єктивне, нерегламентоване спілкування, його мета і характер обумовлені соціальними функціями людини і визначаються особистими відносинами людей. До *формального* відноситься ділове спілкування, яке здійснюється у відповідності з певними правилами і являє собою специфічну форму контактів та взаємодії людей, що мають певні повноваження від своїх організацій. Неформальне спілкування попередньо не планується, не визначається також його мета і зміст, а службові контакти завжди передбачають попередню підготовку, певний зміст, мету, можливі висновки. Звичайна бесіда нікого не зобов'язує приймати рішення і діяти, а службове спілкування передбачає розробку взаємозацікавленого рішення та організацію взаємодії партнерів. Службове спілкування завжди зорієнтовано на результат [16].

У спілкуванні з людьми патрульному поліції необхідно дотримуватись вимог Конституції України, Закону України «Про Національну поліцію», Наказу МВС України «Про затвердження Правил поведінки та професійної етики осіб рядового та начальницького складу ОВС України», Дисциплінарного статуту Національної поліції України, Етичного кодексу працівника ОВС України та Присяги працівника Національної поліції України, тощо.

Етика спілкування у професійній діяльності патрульного поліції передбачає дві складові: це правила спілкування у межах службового колективу та норми спілкування з громадянами у різних життєвих ситуаціях.

Спілкування у межах службового колективу патрульних поліції базується на принципах:

1. Шанобливого ставлення до колег, незалежно від їхнього звання та посади.

2. Тактовності, тобто почуття міри, якої потрібно дотримуватися у розмові, приватних та службових стосунках; вмінні відчувати межу, за якою у результаті розмови з колегою вона може образитись.

3. Доброзичливості.

4. Пунктуальності.

5. Вміння тримати себе в рамках загальноприйнятих правил пристойності у будь-яких ситуаціях.

6. Скромності. Скромна людина ніколи не вважатиме себе видатною, не хизуватиметься своїми чеснотами. Вихована людина не буде думати тільки про себе, не помічати, як оточуючі реагують на її вчинки. Але, разом з тим, це – відчуття власної гідності, вміння в розмові та манерах показати, що патрульний нікому ні в чому не дозволить поставити себе нижче за інших у моральному відношенні.

7. Точності – це чітке вираження своїх думок, вміння будь – що висловити без зайвих фраз і слів.

8. Вмінні контролювати свій емоційний стан. Важливість контролю своїх емоцій пояснюється наявністю у професійній діяльності патрульних стресових ситуацій. Звичка дотримуватися цієї норми не дає змоги прориватися негативним емоціям, які виникають під впливом таких ситуацій, і псувати стосунки з оточуючими.

Специфіка службової діяльності патрульного вимагає особливої лаконічності, чіткості у розмові. У службових розмовах і в ході офіційного листування старших за службовим становищем з молодшими, рівними між собою і молодших зі старшими рекомендуються певні форми взаємин.

Старший стосовно молодшого	Рівний з рівним	Молодший стосовно старшого
Наказує, приписує	Повідомляє, сповіщає	Доповідає
Вимагає, пропонує	Просить сприяння	Просить клопотання, дозволу
Викликає до себе	Просить, запрошує	Просить прибути(для догляду), просить дозволу з'явитися
Дозволяє, затверджує (документи, пропозицію)	Погоджується, не заперечує	Виконує з подальшим доповіданням
Відправляє, надсилає (документ, матеріали)	Направляє (документи, матеріали)	Подає (документи, матеріали)

Не рідко між колегами виникають певні розходження думок. Кожен з опонентів намагається наголосити на тому, що саме його думка є правильною. Саме в таких випадках патрульний враховує, що:

– форма спілкування домінує над його змістом. Це означає, що такі емоційні відтінки мовлення, як презирство, глузування, насмішки, знищують раціональні засади діалогу, адже зауваження, що мають образливий характер, не сприймаються адекватно і навпаки у відповідь лише спровокують агресію;

– обговорюватися має лише справа, навколо якої відбувається діалог, а не особистість опонента;

– не використовуються категоричні висловлювання та забороняється заганяти опонента у «глухий кут».

Для того, щоб налагодити певні непорозуміння, і не довести розмову до відкритого конфлікту, виділяють основні тактики поведінки:

Конкуренція. В таких випадках патрульний активно відстоює власні позиції та інтереси:

- якщо рішення потрібно прийняти в обмеженому часу;
- якщо наслідки для однієї зі сторін є дуже важливими й треба досягти свого.

Компроміс. Рішення проблеми на взаємних поступках:

- якщо протиріччя опонента переважають, та не вдається знайти єдиного рішення;
- якщо протиріччя виникло між особами з однаковими владними повноваженнями;
- якщо позиції сторін однаково врівноважені.

Співробітництво. Таке вирішення справи, яке задовольнить інтереси обох опонентів:

- якщо сторони мають інтерес до вирішення певних питань саме у співпраці;
- якщо сторони готові вислухати й обговорити особисті та взаємні інтереси.

Пристосування. Патрульний може діяти з урахуванням інтересів співбесідника:

- якщо є завдання у налагодженні нормальної робочої атмосфери, щоб не виникло конфлікту;
- якщо потрібно не псувати нормальну робочу атмосферу;
- якщо мирні відносини з партнером важливіші, чим визнання власної думки правильною [19].

Застосування патрульним поліції тієї або іншої тактики спілкування здатне забезпечити певну перевагу і визначити характер наступної поведінки та кінцевий результат взаємодії.

Культура спілкування є невід’ємним атрибутом будь-якої цивілізованої людини. Працівнику поліції як представнику державної влади слід приділяти особливо значну увагу дотриманню норм культури спілкування з громадянами під час виконання службових повноважень [22; с. 32].

На норми етикету, яких мають дотримуватися патрульні поліції у спілкуванні з громадянами, накладається, крім комунікативного, ще й велике додаткове навантаження: знизити рівень недовіри до правоохоронних органів, змінити негативне ставлення до них на протилежне.

В процесі виконання службових обов’язків патрульний опиняється в різних ситуаціях, що вимагають від нього рішучих дій, професійних знань, навичок і вмінь.

В ході спілкування враховують *основні психологічні реакції* патрульного поліції на процес спілкування з громадянами розподіляють на позитивні та негативні.

Основними *позитивними психологічними реакціями* виступають:

- мобілізація можливостей, активізація ділових мотивів, обов'язку, відповідальності;
- виникнення ентузіазму, інтересу, азарту;
- підвищена готовність до рішучих та сміливих дій;
- прискорення реакцій, зниження межі відчуттів;
- зниження стомлюваності;
- зникнення втоми, безтурботності, недбалості.

Негативними можна назвати:

- появу тривоги, неспокою, невпевненості, загострення почуття самозбереження;
- появу страху, гостра боротьба мотивів обов'язку і особистої безпеки;
- значне зниження нижньої межі моральної допустимості, руйнація звичних нормативних етичних уявлень;
- ступор, фрустрація¹, дезорганізація, відчай, нерозуміння того, що коїться;
- втрата самоконтролю, психоз [13].

Всі ситуації спілкування в діяльності патрульних поліції розділяють на *шаблонні*, які не є надзвичайними, та на *специфічні*, що вимагають від працівника особистої мужності, психологічної стійкості, і, навіть, героїчних вчинків, які неможливо запланувати, але патрульний завжди повинен бути готовий морально і психологічно діяти в таких умовах.

В шаблонних ситуаціях, враховуючи те, що умовою і метою спілкування має бути встановлення психологічного і комунікативного контактів з громадянами, патрульний:

- починає службове спілкування з привітання; представляється та називає посаду, спеціальне звання, прізвище, коротко повідомивши мету і причину звернення, на прохання громадянина пред'являє службове посвідчення;
- висловлює свої зауваження та вимоги в коректній і переконливій формі, якщо потрібно, спокійно, без роздратування повторює і роз'яснює зміст сказаного;
- вислуховує пояснення або питання громадянина уважно, не перебиваючи, виявляючи доброзичливість і повагу до співрозмовника;
- ставиться з повагою до громадян, перш за все до людей похилого віку, ветеранів, інвалідів, надає їм необхідну допомогу;
- виявляє увагу до жінок та дітей.

У специфічних ситуаціях від патрульного вимагається толерантних та виважених дій. Поліцейським категорично забороняється грубо висловлюватись та здійснювати дії дискримінаційного характеру за ознаками статі, віку, раси, національності, мови, громадянства, соціального, майнового

¹ Фрустрація (з лат. Frustration – обман, позбавлення чого-небудь, руйнування планів) – це психічний стан людини, що виражається в характерних особливостях переживання і поведінки, викликаний об'єктивно непереборними (або так сприйнятими суб'єктивно) труднощами, які виникають на шляху до досягнення мети або до вирішення проблеми.

або сімейного стану, політичної чи релігійної належності. Якщо виникають агресивні дії з боку громадян, патрульний зберігає витримку і гідність, контролює свій емоційний стан; своїм виглядом і діями демонструє впевненість і спокій. Крім цього, виявляє емоційно-психологічну стійкість при провокації правопорушниками конфліктної ситуації, не дозволяє втягнути себе в конфлікт, уживає всіх можливих заходів до його мирного вирішення і припинення.

Від майстерності побудови спілкування патрульного, залежить чимало: результативність переговорів під час виконання службових обов'язків, ступінь взаєморозуміння з громадянами, чіткість виконання завдань, соціально-психологічний клімат у колективі, відносини із засобами масової інформації та громадськими організаціями й іншими органами державної влади.

Необхідно наголосити, що манера спілкування поліцейського має враховувати такі чинники:

- рівність особистісних позицій, відкритість та довіру між колегами;
- зосередженість на співрозмовникові;
- персоніфіковану манеру висловлювання («Я вважаю», «На Вашу думку»);
- поліфонію взаємодії (можливість кожного учасника розмови висловити свою позицію).

У спілкуванні з представниками засобів масової інформації (далі – ЗМІ), патрульний поліції має організувати роботу таким чином, щоб співпали інтереси і правоохоронців, і журналістів. Неправильні дії працівника поліції можуть по-різному трактуватися в ЗМІ та викликати негативний резонанс у громадськості. Помилки при записі репортажу можуть бути будь-які: патрульний може не представитись, не пред'явити жетон та почати грубо, агресивно себе поводити. Тому, якщо працівник поліції компетентний в тому чи іншому питанні, він може надати коментар, та перед цим він:

- перевіряє свій зовнішній вигляд;
- представляється, пред'являє посвідчення та жетон;
- поводить ввічливо та тактовно;
- стримує негативні емоції та надмірне жестикулювання;
- чітко відповідає на задані йому запитання, які відповідають суті справи та законодавству України;
- не виходить за межі поставлених йому питань;
- розмовляє на державній мові, виключаючи з мови діалектизм;
- пам'ятає, що розголошення даних досудового розслідування згідно ст. 387 Кримінального процесуального кодексу України тягне за собою юридичну відповідальність, тобто він може надати вичерпну інформацію про подію без надмірної деталізації.

Слід пам'ятати, що підтримка зв'язку із ЗМІ є однією з умов виконання завдань і функцій, покладених на поліцію. Зв'язок з журналістами та іншими представниками преси можуть посприяти в отриманні корисної інформації (ознайомлення з матеріалами, залучення представників преси для участі у рейдах, тощо), та підняти авторитет всієї структури Національної поліції.

1.2. Загальна характеристика конфліктів в діяльності патрульного поліції

Аналізуючи наукові праці саме цієї теми, можна визначити, що *конфлікт* – це протиборство його суб'єктів із метою реалізації суперечливих, протилежно спрямованих цілей, позицій, цінностей і поглядів; процес різкого загострення суперечностей, відсутність згоди і боротьба двох або більше сторін за вирішення проблеми, яка має особисту значущість для кожного учасника [21, с. 3].

Конфлікт – зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що супроводжуються складними колізіями. Факторами, що мають значення для його виникнення й протікання, можуть бути уявлення людей, їх установки, психічні стани, позиції у відносинах, індивідуальні властивості особистості [5].

Генезис виникнення конфліктів показує, що причинами їх виникнення є:

1. *Протилежна орієнтація сторін – суб'єктів взаємодії.* У соціальній практиці різноспрямованість інтересів є не менш поширеною, ніж їх консолідація. Нерідко егоїстичні інтереси стосуються однієї і тієї ж мети, яку неможливо реалізувати одночасно, без посягання на інтереси інших суб'єктів соціуму, що, безумовно, породжує конфліктні ситуації.

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

3. *Різновекторність соціально-економічних орієнтацій.* Передусім вони пов'язані з соціально-економічною нерівністю, нерівноправним розподілом матеріальних і духовних благ. Нерідко вони виявляються на етапі трансформації суспільно-економічних систем, що зумовлено певними змінами у сфері власності та привласнення, які, у свою чергу, породжують відповідні стратифікаційні.

4. *Суперечності між елементами соціальної структури* зумовлені неузгодженістю цілей і завдань різних рівнів організації суспільства (центр-периферія).

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

До числа об'єктивних причин професійних конфліктів можна віднести головним чином ті обставини соціальної й професійної взаємодії людей, які привели до зіткнення їх інтересів, думок та ін. Об'єктивні причини призводять до створення передконфліктного оточення.

Організаційно-управлінські причини конфліктів пов'язані із створенням і функціонуванням організацій, колективів, груп.

Функціонально-організаційні причини конфліктів виникають через неоптимальність функціональних зв'язків організації зовнішньому середовищу; неефективність відносин між структурними елементами організації та

окремими працівниками.

Особисто-функціональні причини конфліктів пов'язані з неповною відповідністю працівника професійним, етичним, особовим якостям та іншим вимогам посади. Якщо людина не відповідає цим вимогам, то можливі конфлікти між нею і керівниками, підлеглими, колегами по службі. Конфлікти будуть викликані тим, що помилки, які допускаються цим працівником, зачіпають інтереси всіх, хто з ним взаємодіє.

Ситуативно-управлінські причини конфліктів обумовлені помилками, що допускаються керівниками і підлеглими у процесі рішення управлінських та інших задач. Ухвалення помилкового управлінського рішення об'єктивно створює можливість конфліктів між авторами рішення та його виконавцями. Невиконання працівниками задач, поставлених керівництвом, також викликає небезпеку конфлікту з цього приводу.

До числа *соціально-психологічних причин конфліктів* відносяться ті, які обумовлені безпосередньою взаємодією людей, чинниками їх включення у соціальні групи [14].

Основними соціально-психологічними причинами конфліктів є:

1. Втрата і спотворення інформації у процесі міжособисті і міжгрупової комунікації.
2. Незбалансована ролева взаємодія двох людей (у ситуації спілкування колега обидва учасника можуть виконувати не ті ролі, які чекає від кожного з них партнер за взаємодією).
3. Нерозуміння людьми того, що при обговоренні проблеми, неспівпаданню позицій часто може бути викликане не дійсною розбіжністю у поглядах на одне і те ж, а підходом до проблеми з різних сторін.
4. Вибір людьми різних способів оцінки результатів діяльності та особистості один одного.
5. Внутрішньо-груповий фаворитизм, тобто перевага членів своєї групи перед представниками інших соціальних груп.
6. Конкурентний характер взаємодії з іншими людьми та групами.
7. Обмежені здібності людини до децентрації, тобто зміни власної позиції у результаті співставлення її з позиціями інших людей.
8. Усвідомлене або не усвідомлене бажання одержувати від оточуючих більше, ніж віддавати їм.
9. Прагнення до влади.
10. Психологічна несумісність людей.

Особисті причини конфліктів пов'язані з індивідуально-психологічними особливостями його учасників та обумовлені специфікою процесів, що відбуваються у психіці людини в ході її взаємодії з іншими людьми, а також навколишнім середовищем [14].

Конфліктні ситуації притаманні правоохоронним органам, а саме поліції. В діяльності патрульного поліції виділяють **конфлікти**, які виникають:

- у спілкуванні з громадянами (частіше правопорушниками);
- у службовому колективі;
- всі інші.

Обставина виникнення конфлікту з *громадянами* пояснюється лише тим, що з виконанням своїх професійних завдань на патрульного поліції

покладаються різні обов'язки як адміністративно-правового, так і оперативно-розшукової характеру. Патрульна поліція є державною структурою, що має захищати громадян від злочинних та інших посягань, тому патрульні нерідко змушені застосовувати методи, які прямо або опосередковано обмежують передбачені законом права інших осіб. Усе це може призвести до виникнення конфлікту.

Однією з основних причин виникнення конфліктів є збільшення агресивності населення, зростання правового нігілізму, падіння довіри до корумпованої влади. Усі ці зміни позначились на ставленні громадян до працівників патрульної поліції: нині простежується тенденція віддалення населення від всіх правоохоронних органів в державі. До того, як було розпочато реформування правоохоронних органів, спостерігалось швидке зниження довіри суспільства до роботи патрульно-постової служби, цьому послужило те, що грубість, необгрунтоване застосування примусових заходів, побори, отримання неправомірної вигоди стали постійним явищем у методах їх діяльності.

Працівник поліції, забезпечуючи публічну безпеку і порядок, вимушений вступати у правовідносини з громадянином-правопорушником користуючись наданими правами і повноваженнями; вживати заходи для припинення антигромадських діянь з боку порушників, що вже є конфліктною ситуацією, так як в цьому простежується одна з умов конфлікту – «нав'язування» своєї волі противнику, вирішення конфлікту саме із застосуванням примусу і ніяк по-іншому».

При виникненні конфліктів люди мають неоднаковий ліміт поведінкової активності, можуть протягом певного часу бути некерованими. У такому стані людина може ініціювати збудження патрульної поліції та порушити психологічну атмосферу розмови. Ступінь активності індивіда залежить від нього самого [11; с. 91].

В процесі суперечностей між поліцейським та правопорушником, останній відчуває психологічне напруження, так як розуміє вагому протидію з боку правоохоронця. Реакція на фрустрацію в конфлікті проявляється тоді, коли на шляху до мети існує перешкода, яка може виражатись у:

- наполягання-продовження своєї лінії;
- посилення-намагання робити максимум;
- обхід-непрямий шлях до мети;
- агресія-досягнення свого за допомогою насилля;
- звинувачення-пошук помилок або винних.
- ухилення від проблеми;
- втеча-ухилення від усього. [17; с. 83]:

Правопорушник, який знаходиться в стані фрустрації, відчуває переживання, емоційну напругу та його поведінка в конфлікті може носити деструктивний характер. Поліцейський, в свою чергу, повинен виявляти емоційну стійкість та в стані врівноваженості вдаватися до пошуків конструктивних шляхів вирішення конфлікту на відміну від особистостей, які знаходяться у фруструючому стані.

Конфлікти завжди супроводжуються негативним емоційним фоном. Суб'єкт конфлікту проявляє такі негативні емоції, як агресія, апатія, ненависть та ін. Розрізняють наступні параметри поведінкової атрибутики конфліктів:

- актуалізація потреб, які мають важливе значення для суб'єкту конфлікту;
- висока психічна напруга суб'єкта, яка збуджує несвідомі інстинкти;
- некерованість емоціями, стереотипами поведінки, неузгодженість думок та почуттів;
- використання форм активності, які зустрічають протидію з боку іншого суб'єкта;
- перенесення причин труднощів, неуспіху на противника;
- формування негативних установок по відношенню до опонента;
- демонстрація ворожості, агресивності та несприйняття опонента;
- нанесення навмисної або ненавмисної фізичної, моральної або матеріальної шкоди;
- інтеграція всіх видів активності: імпульсивної, насильницької, вольової [9; с.13].

Залежно від прояву негативних відносин конфліктної особистості виділяються наступні рівні розвитку конфліктів у схильних до конфліктної поведінки людей:

Перший рівень – зіткнення, конфронтація. Тимчасові прирікання, критичні зауваження є серйозною загрозою для погіршення взаємовідносин між патрульним поліцейським та громадянином. Якщо зіткнення продовжується досить довго та носить стійкий характер, можливе виникнення серйозних труднощів у подальшому спілкуванні.

Другий рівень – суперечки. Ступінь напруги, непорозуміння між суб'єктами зростає, при цьому збільшується кількість приводів, причин для виникнення суперечок; періоди відчуження збільшуються в часі, зменшується бажання зрозуміти іншого та є приводом до рішучих превентивних дій поліцейського.

Третій рівень – скандал, криза. Протиріччя у взаємовідносинах досягають високого ступеня гостроти, конфлікт остаточно переходить у відкриту стадію. Цей рівень характеризується емоційною нестриманістю, зривами, погрозами, образами та можливим застосуванням превентивних заходів з боку поліцейського [25; с. 143].

Конфлікти заважають досягненню практичних цілей діяльності, що у процесі конфліктної взаємодії неминуче відбувається переключення уваги й сили учасників із проблем правоохоронної діяльності на з'ясування міжособистісних відносин (наприклад, конфлікт між патрульним та громадянином), дезорганізується мислення, руйнуються сформовані системи відносин.

Конфлікти, які виникають у *службовій діяльності* патрульних поліції, характеризуються:

- недосконалою організацією праці, яка відзначається: перевантаженістю, невизначеністю компетенції й функціональних обов'язків, постійною відповідальністю;
- колізіями правових норм;

- розмиванням розуміння норм моралі і життя в соціумі;
- неналежним управлінням з боку керівництва та надмірним адмініструванням;
- міжособистісною ворожістю в колективі

Більше 80% управлінських рішень, які приймають керівники підрозділів поліції, стають реальними приводами для виникнення конфлікту. Це відбувається в силу переважної впливу субординації, нерідко виключає вільний обмін думками, припиненням з боку керівництва спроб жодних дискусій та обговорень [7, с. 73].

В правоохоронних структурах мала кількість уваги приділяється вивченню форм і методів розв'язання реальних та явних конфліктів, які характеризуються надмірною впевненістю у своїй правоті, грубістю та неухважному ставленні поліцейських до громадян. В період реформації патрульної поліції, керівник будь-якого підрозділу намагається здійснювати системно-функціональний аналіз, який показує реальність функціональності конфлікту. Тобто враховується індивідуальний вплив конфлікту, і для кого з опонентів він виявився конструктивним, а для кого – деструктивним.

Конструктивні наслідки виявляються в:

- усуненні протиріч у функціонуванні колективу;
- розумінні один одного;
- послабленні нервової напруги;
- підвищенні авторитетності патрульного поліції.

При цьому враховується, що патрульний поліції:

- наділений владними повноваженнями, які у конфлікті можуть перерости у порушення закону;
- доступність інформації, яка складає службову таємницю;
- володіння спеціальними та технічними засобами і зброєю;
- постійне перебування в екстремальних конфліктних ситуаціях, які можуть накласти певний психологічний слід [24; с. 10].

Усі причини виникнення конфліктів у колективах органів та підрозділів МВС можна розподілити на три основні групи:

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

- низький рівень організації процесу правоохоронної діяльності;
- слабка підготовленість, відсутність досвіду роботи з кадрами;
- незадовільний стиль керівництва (помилки у відборі та розташуванні кадрів, в організації контролю, у плануванні);
- недоліки в організації діяльності (службової, навчальної, виховної тощо);
- негативні риси характеру, насамперед крайня нечесність, принизливе ставлення до підлеглих, байдужість, надмірна владність, негнучкість тощо;
- недоліки культури поведінки (грубість, невірноваженість та відсутнє розуміння етики спілкування в колі колег та ін.);

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

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

– необ'єктивна оцінка можливостей оточенням, розбіжність цих можливостей з їх сподіваннями; неповне та неточне сприйняття і нерозуміння обставин.

3. Причини, що впливають із властивостей колектива:

- відсутність свідомої дисципліни в деяких членів групи, колективу;
- наявність в окремих групах, колективах соціально незрілих осіб (дезорганізаторів, егоїстів, перестраховальників, кар'єристів, розкрадачів тощо);
- сформована інертність у стилі роботи груп, колективів працівників, що призводить до неприйняття інноваційних процесів у службовій чи іншій діяльності;
- особливості характеру членів колективу, групи (причепливість, заздрість, грубість, схильність до пліток, скандалів тощо);
- моральна невихованість окремих осіб, що виявляється в негативності, черствості, владності, різкості, відсутності гнучкості у поведінці тощо;
- перешкоди в досягненні основних цілей сумісної діяльності (організаційний конфлікт);
- неефективна взаємодія працівників (дії одного перешкоджають успішній діяльності іншого);
- недисциплінованість колективу, кругова порука;
- наявність у колективі випадкових осіб, прийнятих на роботу за протекцією і фактично непідвладних керівництву тощо.

4. Причини, що впливають від індивідуально-особистісних характеристик патрульного:

- низький інтелектуальний рівень працівників, слабка професійна підготовка;
- труднощі несення служби, важкі умови праці, слабка матеріально-технічна база тощо;
- обмеженості у працівника зовнішніх (інтерактивних) відносин: приятельського оточення; взаємних контактів; вільної тематики в розмові з колегами; підтримки звичайного емоційного тону при спілкуванні тощо;
- обмеженості мотивації на працю, інтелектуальних, фізичних даних тощо;
- прояви незвичайно підвищеного або пониженого тону, непомірного роздратування, незвичайної запальності і дратівливості, недовіри тощо;
- розшарування або ж руйнування ціннісної системи;
- перешкоди досягненню особистих цілей працівників (конфлікти на ґрунті незадоволення зарплатою, безсистемного надання відпустки, затримання службового росту та ін.);
- протиріччя дій прийнятим нормам – невідповідність поведінки особистості працівника встановленим уставним або формальним нормам, прийнятим за традиційними звичками, правилами неформального спілкування тощо [4; с. 178].

Як правило, серед причин виникнення конфліктних ситуацій у ділових та міжособистісних відносинах виділяють дві групи: *виробничі* та *невиробничі*, стосовно патрульної поліції – *службові* та *неслужбові*.

До службових слід віднести такі:

- взаємозалежність завдань;
- проблемні тенденції у функціонуванні окремих підрозділів органів внутрішніх справ;
- розподіл ресурсів;
- отримання вказівок від різних начальників (у такому разі підлеглий або сам встановлює пріоритетність їх виконання, або нічого не робить, або вимагає уточнень від свого безпосереднього керівника).

Класифікація організаційно-виробничих причин конфлікту:

- невдоволення оплатою праці;
- несприятливі умови праці;
- хиби в її організації;
- невідповідність прав і обов'язків;
- неритмічність роботи;
- відсутність чіткості в розподілі обов'язків;
- низький рівень виконавчої дисципліни;
- розбіжності в наказах чи розпорядженнях прямого начальника та безпосереднього [12].

Класифікація конфліктів, які виникають у службовому колективі поліцейського:

1. міжособистісні (інтерперсональні):

- між працівником і об'єктом втручання (чи об'єктом діяльності);
- між одним працівником та іншим працівником (або керівником) одного підрозділу;

2. міжгрупові:

- між різними підрозділами;

3. внутрішньогрупові:

- між окремим працівником (працівниками) і підрозділом;

4. особистісні.



Міжособистісні конфлікти – це зіткнення між декількома людьми; ситуація протистояння учасників, що сприймається і переживається ними (принаймні, одним із них) як значима психологічна проблема, що потребує розв'язання та викликає активність сторін, спрямовану на подолання протиріччя в інтересах обох або однієї із сторін [18].

Міжособистісні конфлікти в свою чергу поділяються на:

- *мотиваційні* – конфлікти інтересів, тобто коли цілі, плани, інтереси не співпадають з іншими;
- *когнітивні* – ціннісні конфлікти, тобто ситуації, в яких між учасниками несумісні уявлення;
- *діяльнісні* – рольові конфлікти, які виникають через порушення норм та правил взаємодії.

Міжособистісні конфлікти у діяльності працівників Національної поліції поділяються на *внутрішні* і *зовнішні*. Конфлікти першого типу відбуваються в колі працівників: між членами колективу, між керівниками і підлеглими. Зовнішні конфлікти виникають між патрульними поліції та громадянами чи структурами, що не належать до органів поліції. І внутрішні, і зовнішні конфлікти можуть виникати природно і утворюватися штучно.

У цілому, в основі службових конфліктів патрульних поліції лежать об'єктивні чи суб'єктивні протиріччя, які базуються на відмінностях цілей, інтересів, мотивів, потреб, норм і інших чинників службової діяльності.

Міжгрупові конфлікти – виникають при взаємодії як між групами людей, так і між окремими представниками цих груп, коли вони взаємодіють у міжгруповому вимірі, сприймаючи один одного і себе особисто як членів різних груп.

Внутрішньогрупові конфлікти. Відкриті міжгрупові конфлікти в діяльності патрульних не мають великого розповсюдження, а щодо прихованих внутрішньогрупових конфліктів, то вони, як правило, є доволі помітним явищем.

Міжгрупові конфлікти можуть набувати вигляду протиріччя між патрульними поліції і зовнішнім для них соціальним оточенням. Тут йдеться про несприйняття оточуючого мікросоціального середовища (його цілей, установок, норм тощо), що представлено як окремими індивідами, так і неформальними або формальними соціальними утвореннями, і є для вказаного працівника об'єктом діяльності або службового втручання. Це – окремі правопорушники, злочинні групи чи угруповання, їх соціальні зв'язки, в тому числі за сферами сімейних, родинних, побутових, дружніх, виробничих та інших контактних відносин.

У такий конфлікт, як вже зазначалося, включаються:

- з одного боку, опосередковані в конкретній діяльності патрульного, інтереси, цілі і завдання всієї системи поліції, коли це, наприклад, відбувається за рахунок здійснення заходів щодо забезпечення публічної безпеки і порядку, припинення, викриття, розслідування злочинів, охорони безпеки дорожнього руху та ін., під час яких обмежуються певні права і свободи окремих громадян, застосовуються методи і засоби примусового, в тому числі й силового характеру тощо;

– з іншого – інтереси, потреби, цілі, мотиви правопорушників, що, крім дій, пов'язаних саме з їх задоволенням, супроводжується опором середовища, яке розглядається, відкритою його боротьбою з патрульними поліції та ін.

Якщо розглядати діяльність патрульного поліції тільки з боку діяльності по розкриттю правопорушень, то в цій сфері можна виділити два типи конфліктів, пов'язані:

- з профілактикою злочинів;
- з діяльністю саме по розкриттю злочинів та правопорушень.

Обидва типи конфліктів вимагають від патрульного поліції суворого дотримання норм закону та вираження професійної компетенції.

Конфлікти другого типу, у порівнянні з першим, характеризуються значним емоційним напруженням, тривалістю, небезпечністю для життя і здоров'я.

За наявністю чи відсутністю суспільно корисної мети, конфлікти в правоохоронній діяльності поділяються на *позитивно* і *негативно* спрямовані. Так, наприклад, коли патрульні поліції спільно вирішують завдання по розкриттю злочину, маючи різні підходи, версії тощо, мова йде про позитивно спрямований конфлікт. Коли ж патрульний намагається досягти егоїстичних чи корисливих цілей, – це негативно спрямований конфлікт.

Крім цього, для патрульного поліції вирішення конфліктної ситуації може мати як *позитивні* так і *негативні* наслідки.

До негативних наслідків можна віднести:

- непорозуміння між окремими підрозділами Національної поліції України;
- зниження ефективності керівництва;
- збільшення психологічної дистанції в колі колег;
- порушення психологічного комфорту окремих членів колективу (виникнення почуття приниження, провини; розвиток стресу, пригніченості).

До позитивних відносять:

- встановлення психологічного контакту з усіма учасниками службової діяльності;
- виявленні порушень принципів демократії та соціальної справедливості;
- виявленні прихованих труднощів та резервів у роботі;
- удосконаленні керівництва;
- конструктивному вирішенні проблем професійної діяльності;
- оптимізації психологічного клімату у колективі [20].

2. ТАКТИКА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ З УЧАСНИКАМИ МАСОВИХ АКЦІЙ

2.1. Прогнозування та вирішення конфлікту.

Як попередити і розв'язати конфлікт, що виникає між громадянами та поліцейськими чи самими громадянами? Чи можна взагалі управляти цими конфліктами?

Ми відповідаємо на це запитання позитивно. Разом з тим, прогнозування та вирішення конфлікту є величезним мистецтвом. Важливо в процесі оволодіння цим мистецтвом не допустити суттєві помилки.

Оскільки: конфлікт = проблема + конфліктна ситуація + учасники конфлікту + інцидент, то, зрозуміло, що для того аби прогнозувати конфлікт, патрульному поліцейському необхідно знати та вміти визначати:

- Чи є проблема?
- В якому напрямку розвивається конфліктна ситуація?
- Хто потенційні учасники можливого конфлікту, чи спроможні вони його спровокувати?
- Яка ймовірність виникнення конфлікту?

Тому, найпростіші дії щодо прогнозування конфлікту повинні містити в себе аналіз з кожного із відокремлених компонентів та їх системний розгляд для того, щоб побачити, тобто прогнозувати, в якому напрямку буде відбуватися розгортання подій в цілому.

Розглянемо послідовно кожний компонент системи елементів, їх функціонування і напрямок розвитку, під час якого конфлікт нарощується і може досягти критичного рівня, на якому важко буде поліцейським керувати ним, а, тим більше, вирішувати його.

1. Чи є проблема? Проблема виникає там, де є протиріччя між людьми. Важливо усвідомити точки зіткнення сторін конфлікту і розбіжності між ними. В більшості випадків розбіжності по справжньому не усвідомлюються, а схоже стає невідомим. Тому, поліцейському бажано з'ясувати:

- Як я розумію проблему? Які вчинки громадянина (громадян) або мої дії призвели до виникнення та закріплення конфлікту?
- Як учасники конфлікту бачать проблему?
- В яких питаннях є розбіжності і в яких порозуміння?

Визначитися в суті цього компонента допомагають відповіді на спірні запитання:

- Які запитання є спірними?
- Які вимоги у кожної із сторін конфлікту?
- Які причини конфлікту?
- Які основні інтереси стоять за цими вимогами Які проміжні інтереси у кожної зі сторін під час перемовин?
- Які ще інтереси властиві сторонам?
- Чи розуміє кожна сторона основні інтереси іншої сторони?

- Чи є у сторін загальні інтереси?
- Чи можливо досягти узгодження на основі прецеденту?
- Чи вносять не основні учасники нові інтереси і вимоги, таким чином розширюючи предмет конфлікту?

– Чи існують вимоги, які сприймаються як виклик та порушення глибоких переконань іншої сторони?

- Часткове вирішення конфлікту як задовольнить учасників?

2. Чи назріває або в якому напрямку розвивається конфліктна ситуація? Конфліктна ситуація – це ще не конфлікт. Відношення між потенційно конфліктуючими сторонами можуть погіршуватися або покращуватися. Для прогнозування конфлікту важливо зрозуміти і побачити не лише наявність конфліктної ситуації, але й той напрям, в якому вона розвивається: зменшується або, навпаки, погіршується, тобто веде до протиборства сторін.

3. Хто потенційні учасники можливого конфлікту, чи спроможні вони його спровокувати?

Аналіз психологічних особливостей учасників потенційно можливого конфлікту вимагає, перш за все, звернути увагу на їх мотиви, ціннісні орієнтації, особливості характеру манери поведінки. Допомогти поліцейському здійснити аналіз учасників конфлікту можуть наступні запитання:

- Хто є конфліктуючими сторонами?
- Хто репрезентує позиції основних учасників на переговорах?
- Якими повноваженнями наділені учасники сторін? Чи достатньо цих повноважень для прийняття самостійних рішень?
- Яким чином приймається рішення в середині кожної групи?
- Які ресурси впливу знаходяться в розпорядженні кожної із сторін?
- Якою стратегією притримується кожна із сторін?
- Хто ще приймає участь в конфлікті Яка їх роль?

4. Інцидент. Який він? В чому його особливості? Чи буде він детонатором конфлікту? Розібратися в даному компоненті поліцейському допоможуть запитання:

- З чого почався конфлікт?
- Чи відбувається ескалація конфлікту?
- Чи змінюють сторони свої позиції в процесі розвитку конфлікту?
- Чи були спроби тиску однієї сторони на іншу Який результат цих спроб?
- Чи були спроби примирення?
- Що заважає досягненню домовленостей?
- Які ресурси задіяні сторонами конфлікту?
- Чи адекватно оцінюють сторони свої можливості і можливості протилежної сторони щодо досягнення бажаного результату?

Використання схеми:

діагноз – прогнозування – прийняття рішення

як єдиного і постійного процесу допомагає запобігти негативним наслідкам конфлікту. Ключем до стратегії поведінки поліцейського в таких

випадках повинна бути логіка управлінського процесу. Отже, назвемо етапи управління конфліктом:

1. *Визначення учасників конфлікту.* Це дуже важливо з точки зору психологічного аналізу причин конфлікту.

2. *Формулювання проблеми,* тобто основного протиріччя, що є базою конфлікту.

3. *Вивчення та визначення поліцейським мотивів опонентів.* Цей етап є найбільш психологічним. Тут дуже важливо виявити об'єктивність та емпатію і рефлексію, тобто здатність відчувати та думати за тих людей, що стали опонентами у даній конфліктній ситуації.

4. *Розробка варіантів виходу з конфлікту,* саме не одного, а декількох варіантів, прогнозування можливих бажань протилежних сторін.

5. *Ознайомлення опонентів з варіантами рішення.* Залежно від психологічних особливостей суперників та наявності часу це можна зробити індивідуально або зібрати всіх учасників конфлікту і провести обговорення цих варіантів.

6. *Прийняття компромісного рішення.*

7. *Реалізація прийнятного рішення.*

8. *Аналіз та оцінка ефективності виходу з конфлікту.*

Якщо відбувається збір інформації ті відслідковується поточний стан конфлікту, аналіз конфліктоутворюючих факторів, причин та умов конкретного конфлікту, тоді значно легше розробити рекомендації для прийняття рішень щодо врегулювання конфлікту.

Допомогти цьому можуть наступні процедури:

- подрібнення структури конфлікту на окремі фрагменти і висунення робочої гіпотези щодо нейтралізації кожного з них;
- шиккування стратегії врегулювання конфлікту, що виник, яке включає:
- формування окремих цілей під час врегулювання конфлікту та визначення етапів їх досягнення;
- визначення завдань і способів їх вирішення на кожному етапі;
- план заходів, за допомогою яких передбачається досягти врегулювання.

Засоби, методи і дії щодо врегулювання конфлікту повинні підбиратися відповідно до кожного етапу.

Конструктивному вирішенню конфліктів сприяють наступні фактори:

- адекватність сприйняття конфлікту;
- відкритість і ефективність спілкування сторін, що конфліктують;
- створення клімату взаємної довіри та співробітництва;
- визначення суті конфлікту.

Розглянемо кожний із цих факторів окремо.

Адекватність сприйняття конфлікту. Досить часто в ситуації конфлікту ми неправильно сприймаємо власні дії, наміри та позиції, рівно як і вчинки, інтенції та точки зору опонентів. До типових викривлень сприяння відносяться:

- *«ілюзії власної гідності»* – кожна сторона конфлікту вважає себе жертвою;

– *«пошук соломинки в оці іншого»* – кожен учасник конфлікту бачить недоліки лише протилежної сторони;

– *«подвійна етика»* – навіть якщо противник усвідомлює, що здійснює однакові дії, все одно вважає свої законними, а дії опонента – нечесними, незаконними;

– *«все зрозуміло»*. Досить часто кожен із учасників конфлікту спрощує ситуацію, таким чином намагаючись підкреслити що його переваги хороші й правильні, в той час як протилежної сторони – навпаки.

Відкритість і ефективність спілкування сторін, що конфліктують. Під час конфліктної ситуації комунікація, як правило, погіршується. Протилежні сторони намагаються зробити один одному боляче, займають оборонну позицію, приховують будь-яку інформацію про себе. Іноді особа висловлюється не достатньо зрозуміло, що призводить до його нерозуміння. Іноді хтось слухає не уважно. Коли людина це бачить, в неї може виникнути відчуття ворожості та осуду. Досить часто виникає нерозуміння по відношенню того, що під усвідомлюється. Перепони можуть створювати приховані пропозиції. А іноді в результаті нерозуміння, ворожості та обід спілкування взагалі припиняється.

Досягти взаєморозуміння між сторонами під час вирішення конфлікту поліцейському допомагає комунікація.

Спілкування – це основна умова конструктивного вирішення конфліктів.

Створення клімату взаємної довіри та партнерства.

Визначення суті конфлікту. Чітке визначення суті елементів конфлікту дозволяє знайти засоби для ефективної поведінки.

В літературі описані декілька типових способів, використання яких дозволяє працівнику поліції вирішувати конфліктні ситуації. Основними з них є:

«Авторитетного третього» – сутність якого полягає в тому, що поліцейський або сам, або із залученням авторитетного представника незалежної, «третьої» сторони, виступає в ролі арбітра, висловлює свою точку зору на те, як конфліктуючим сторонам усунути причину конфліктної ситуації і діяти надалі.

«Вивільнення емоцій» – поліцейський штучно створює ситуацію, коли конфліктуючі сторони в його присутності висловлюють одна одній все що вони думають про свого «противника», часто це відбувається бурхливо і емоційно, проте подібна розрядка призводить до того, що конфліктна ситуація вичерпується, про що і зазначає працівник поліції.

«Маніпулятивний» – спосіб, який полягає у маніпулюванні працівником поліції свідомістю учасників конфлікту. Типовим прикладом такого маніпулювання може бути ситуація, коли поліцейський підходить наодинці до кожного з учасників конфлікту і зазначає: «Миколо Івановичу, у безглузких і безперспективних ситуаціях, подібних Вашому протистоянню з Н., розумна людина, як правило, поступається». Подібний прийом «підігрування» з боку поліцейського дуже часто приводить до успішного врегулювання конфлікту.

2.2. Спілкування з учасниками масових акцій в конфліктних ситуаціях

Нові поліцейські вибудовують партнерські відносини і постійно спілкуються з людьми, надають якісні сервісні послуги громадянам, тим самим завойовують авторитет в очах кожного українця своїми діями. Тобто служать і захищають.

Ефективність виконання поставлених перед патрульними поліції завдань у сучасних умовах залежить, насамперед, від високого рівня їх професіоналізму, правильних дій у разі виникненні конфліктних ситуацій, застосуванні теоретичних знань та набутих практичних навичок спілкування з різними категоріями населення, використанні заходів і засобів примусу.

Під час спілкування з громадянами патрульний поліції доводиться розв'язувати проблеми негативного оцінювання їх дій, брутальності, погроз, спроб принизити їх гідність, спровокувати на перевищення службових повноважень [8; с. 115].

Правилами поведінки та професійної етики осіб рядового та начальницького складу органів внутрішніх справ України, затверджених наказом МВС України від 22.02.2012 року № 155 закріплено, що у спілкуванні з людьми поліцейському необхідно дотримуватись вимог Конституції України, яка гарантує кожному громадянину право на недоторканність приватного життя, особисту й сімейну таємницю, захист честі, гідності, свого доброго імені.

При цьому, патрульному поліції *необхідно*:

- починати службове спілкування з привітання (прикласти руку до головного убору, перебуваючи у форменому одязі), утримуючись від рукостискання; представитися, назвати прізвище, посаду, спеціальне звання, коротко повідомити мету і причину звернення, на прохання (вимогу) громадянина пред'явити службове посвідчення, надавши можливість ознайомитися з викладеною в ньому інформацією, не випускаючи його з рук (ст. 18 Закону України «Про Національну поліцію»);

- висловлювати свої зауваження та вимоги в коректній і переконливій формі, якщо потрібно, спокійно, без роздратування повторити і роз'яснити зміст сказаного;

- вислухати пояснення або питання громадянина уважно, не перебиваючи, виявляючи доброзичливість і повагу до співрозмовника;

- ставитися з повагою до громадян, перш за все до людей похилого віку, ветеранів, інвалідів, надавати їм необхідну допомогу;

- бути уважним до жінок і дітей [1].

При спілкуванні з громадянами патрульний поліції повинен виявляти витримку і бути готовим:

- до поведінки, яка виходить за етичні рамки з їх боку, у тому числі й до проявів агресії і здійснення опору;

- до надання їм першої медичної допомоги (у тому числі й направлення до закладу охорони здоров'я).

У спілкуванні з громадянами з боку патрульного поліції неприпустимі:

- будь-які висловлювання і дії дискримінаційного характеру за ознаками статі, віку, раси, національності, мови, громадянства, соціального, майнового або сімейного стану, політичної чи релігійної належності;
- надмірний тон, грубість, некоректність зауваження, пред'явлення неправомірних, незаслужених звинувачень;
- погрози, образливі вирази або репліки;
- суперечки, дискусії та дії, що перешкоджають нормальному спілкуванню або провокують протиправну поведінку;
- необґрунтовані перевірки паспортів та інших документів.

Поліцейському рекомендується не сприймати на свій рахунок образливих зауважень, недоречних жартів, глузувань, висловлених на вулицях і в громадських місцях.

Приклади звернення до особи:

Варіант 1:

«Бажаю здоров'я. Капрал поліції Дронь. У місті проводять оперативні заходи, пред'явіть, будь ласка, Ваші документи».

Якщо громадянин має бажання пересвідчитися в наявності службового посвідчення та спеціального жетона: *«Будь ласка, моє службове посвідчення».*

Після перевірки: *«Дякую, вибачте за незручності, усього найкращого».*

Варіант 2:

«Бажаю здоров'я. Капрал поліції Онопенко. Ви порушили частину 1 статті 175-1 Кодексу України про адміністративні правопорушення: курили тютюнові вироби на зупинці громадського транспорту, що заборонено законом. Пред'явіть, будь ласка, Ваші документи».

Якщо громадянин має бажання переконатися в наявності службового посвідчення: *«Будь ласка, моє службове посвідчення».*

Особливості спілкування з іноземцями та особами без громадянства

Професійна поведінка поліцейського при спілкуванні з іноземцями та особами без громадянства сприяє зміцненню міжнародного авторитету поліції та держави в цілому.

У спілкуванні з іноземцями та особами без громадянства поліцейський повинен:

- поважати гідність особи і виявляти до неї гуманне ставлення, захищати права людини незалежно від расової та національної належності, громадянства, віку та мови, ставлення до релігії, статі, політичних та інших переконань;
- виявляти терпіння, витримку, коректність і люб'язність, готовність надати допомогу, у разі необхідності роз'яснити правила поведінки та правила перебування на території України.

Поліцейському не рекомендується обговорювати з іноземцями та особами без громадянства питання політики, діяльності органів державної влади, у тому числі поліції [1].

Алгоритм спілкування з іноземцем або особою без громадянства:

1. Представитися.
2. Виявляти доброзичливість мімікою.
3. При зверненні до особи встановити, чи розуміє вона українську або іншу слов'янську мову.

3.1. Так (перейти на мову, зрозумілу іноземцеві, знизити темп мовлення, активно інтонувати, виділяти логічні наголоси).

3.2. Ні (встановити, чи є поруч хтось, хто міг би перекласти суть розмови. Наприклад, супутник затриманої особи). Якщо посередника не знайшлося, перейти на мову жестів. Перевірити документи. За потреби доставити особу до територіального органу поліції, викликати перекладача) [23; с. 12].

При перевірці документів слід:

– поводитись з документами бережно. Якщо в документі знаходяться гроші, будь-які записки та інші папери або цінності, запропонувати власникові самому вилучити їх звідти;

– звернути увагу на відповідність наявної в документі фотокартки та особи громадянина, правильність заповнення усіх реквізитів, цілісність захисної сітки документа, строк його дії, на відмітку щодо реєстрації та інше;

– вжити застережних заходів при перевірці документів у особи, що підозрюється у вчиненні злочину. З цією метою рекомендується стояти на півоберта праворуч від того, кого перевіряють, на відстані одного кроку від нього та пильно стежити за ним;

– перевірку проводити на деякій відстані від сторонніх громадян, а якщо є можливість – в найближчому службовому приміщенні дільничного офіцера поліції або громадському пункті охорони публічної безпеки і порядку.

З особами, які користуються дипломатичним імунітетом:

Особи, які мають дипломатичний імунітет:

- глави дипломатичних представництв;
- глави консульських представництв та інші співробітники консульств;
- співробітники дипломатичних представництв та консульських установ;
- члени парламентських та урядових делегацій іноземних держав;
- радники посольств, торгових представництв;
- дипломатичні кур'єри;
- секретарі посольств;
- працівники міжнародних організацій;
- члени родин дипломатичного і консульського персоналу.

Документи, що засвідчують особу іноземця:

- дипломатичні паспорти,
- дипломатичні, консульські або акредитаційні картки;
- службові паспорти;
- посвідчення особи;
- закордонні паспорти;
- національні паспорти.

Привілеї осіб з дипломатичним імунітетом:

- особиста недоторканність;
 - недоторканність використовуваних ними транспортних засобів, які офіційно належать представництвам (консульствам);
 - усунення від кримінальної, цивільної, адміністративної юрисдикції України;
 - право підняття на транспортному засобі національного прапора тощо.
- Дії при виявленні правопорушення, вчиненого особою з дипломатичним імунітетом:
- повідомити про подію чергового територіального органу поліції;
 - вжити заходів щодо припинення правопорушення;
 - записати номер та вид документа особи, який підтверджує її дипломатичний імунітет;
 - відпустити правопорушника;
 - скласти рапорт про подію на ім'я керівника територіального органу поліції.

З народними депутатами, представниками місцевих громад:

- на вимогу народних депутатів, інших посадових осіб назвати спеціальне звання, своє прізвище, місце служби та пред'явити службове посвідчення та спеціальний жетон;
- пересвідчитись, що це народний депутат (перевірити наявність депутатського посвідчення та нагрудного знака народного депутата України);
- вислухати заяву (інформацію) і, якщо це не суперечить вимогам правил несення служби, ужити відповідних заходів, доповівши про це старшому начальникові.

Приклади звернення

Варіант 1:

«Бажаю здоров'я. Капрал поліції Дронь. Ваші вимоги є законними, однак не належать до моєї компетенції, я обов'язково доповім про них старшому начальникові. Якщо моя відповідь Вас не задовольнила, Ви можете звернутися до старшого начальника, який перебуває... (назва вулиці, площі, приміщення тощо)».

Якщо дії або заяви народного депутата України суперечать вимогам законодавства щодо несення служби, поліцейський зобов'язаний негайно доповісти про це старшому начальникові й далі діяти за його вказівкою.

Варіант 2:

«Бажаю здоров'я. Капрал поліції Дронь. Ваші вимоги є незаконними й суперечать Кодексу України про адміністративні правопорушення (Кримінальному кодексу України – доцільно визначити відповідну статтю). Якщо Ви не припините свої дії, я змушений буду доповісти старшому начальникові та скласти відповідний рапорт. Якщо моя відповідь Вас не задовольнила, Ви можете звернутися до старшого начальника, який перебуває... (назва вулиці, площі, приміщення тощо)».

Алгоритм розмови з дитиною

1. Візуальне встановлення приблизного віку дитини, її доглянутості;

2. Чи може розмовляти?

2.1. Так (Дізнатися відомості про ім'я і прізвище її самої, батьків; місце проживання; за яких обставин залишилася сама?).

2.2. Ні (Чи є навколо люди, які знають дитину, її батьків? Чи є свідки, які бачили її з дорослим?).

При розмові зменшити темп мовлення, чітко артикулювати усі звуки [23; с. 14].

Алгоритм розмови з людьми з інвалідністю

а) з людиною у візку:

– не можна самовільно без дозволу котити візок;

– при спілкуванні обличчя співрозмовників мають бути на одному рівні (треба присісти або сісти поруч на стільці);

– при спілкуванні з людиною в кріслі-візку, яка є разом із супроводжуючою її особою, потрібно в першу чергу звертатися і розмовляти з нею, а не із супроводжуючою особою;

– часто люди у візку бояться звертатися про допомогу. Треба зробити крок назустріч і спитатися – чим можна допомогти. Допомога має бути ненав'язливою і не надмірною;

б) з людиною з вадами слуху і мови:

– при розмові з людиною з вадами слуху і мови необхідно дивитися безпосередньо на співрозмовника, повільно і чітко промовляти слова із виразною мімікою. Важливо, щоб джерело світла не було за вашою спиною, бо в такому випадку ваше обличчя буде затінене;

– необхідно мати можливість спілкуватися за допомогою переписки: мати листки паперу, блокнот, ручку/олівець тощо. Звичайно, треба писати читабельним почерком, не формулювати довгих фраз;

– не затемнювати обличчя, особливо уста, і не закривати його руками, волоссям тощо;

– щоб привернути увагу людини, яка не чує, необхідно торкнутися її злегка за плече або помахати до неї рукою. Починати розмову після того, коли вас помітили. Кричати не варто;

– якщо людина з вадами слуху і мови користується послугою сурдоперекладача, то при спілкуванні необхідно дивитися на того, хто звернувся за послугою. Тобто, на людину з вадами слуху і мови, а не на перекладача;

в) з людиною з вадами зору:

– спілкуючись із незрячою людиною, необхідно представитися хто ви, які маєте повноваження, після чого запитати – чим допомогти;

– при супроводі у приміщенні необхідно попереджувати про перешкоди, які є на шляху, наприклад: «зараз будуть сходи, двері з порогом тощо». При можливості озвучувати інформацію про оточення;

- якщо незрячу людину припровадили до кабінету службової особи, необхідно інформувати, куди її привели, назвати цю людину і інших присутніх;
- якщо збираєтеся читати, попередьте про це;
- не можна замінювати читання будь-якого документу його переказом, особливо, якщо при цьому треба поставити підпис;
- не можна тягнути незрячу людину за собою. Треба попередити про необхідність руху та чітко пояснити – куди потрібно прямувати [2].

Спілкування з представниками засобів масової інформації:

У разі звернення представника засобів масової інформації необхідно:

- діяти за правилами поведження з громадянами;
- утриматись від висловлювання власних міркувань;
- пояснити, хто уповноважений коментувати конкретні події та надати контактні дані відповідної особи;

Не підлягають розголошенню відомості, що становлять державну або службову таємницю.

Приклад відповіді на звернення:

«Бажаю здоров'я! Капрал поліції Мирний. Ми несемо службу із забезпечення публічної безпеки і порядку. За більш детальною інформацією Вам доцільно звернутися до старшого начальника, який перебуває...».

У випадку, коли представник ЗМІ перешкоджає виконувати функціональні обов'язки, **необхідно:**

- повідомити представника ЗМІ, що його дії можуть бути кваліфіковані як перешкоджання діяльності поліцейського;
- поінформувати безпосереднього начальника або чергового територіального органу поліції;
- повідомити журналіста про його право оскаржити дії поліцейського до вищого органу, прокуратури чи суду.

Приклад звернення:

«Бажаю здоров'я! Капрал поліції Мирний. Ми несемо службу із забезпечення публічної безпеки і порядку. Ваші дії перешкоджають виконанню повноважень поліцейського. негайно припиніть свої протиправні дії. В іншому випадку, відповідно до статті 62 Закону України «Про Національну поліцію», настає відповідальність відповідно до закону».

Втручання в діяльність поліцейського, перешкоджання виконанню ним відповідних повноважень, невиконання законних вимог поліцейського, будь-які інші протиправні дії стосовно поліцейського мають наслідком відповідальність відповідно до закону.

Документ, який підтверджує повноваження представника ЗМІ:

- редакційне посвідчення;

- посвідчення журналіста, видане Національною спілкою журналістів України;
- посвідчення журналіста, видане медіа профспілкою;
- акредитаційна картка;
- прес-картка інших журналістських, у тому числі міжнародних організацій.

При контактах з представниками ЗМІ *категорично забороняється*:

- не санкціоновано вилучати засоби фото-, відео-, аудіозапису та відповідні носії інформації;
- перешкоджати їх законній діяльності (закриття об'єктива, вимкнення камери тощо);
- самостійно приймати рішення про обмеження доступу журналіста в місця, відвідування яких дозволено законодавством.

Приклад відповіді на запитання:

«Беремо участь у забезпеченні публічної безпеки і порядку під час проведення... (назва заходу). Завданням підрозділу є недопущення порушень публічної безпеки і порядку на вулиці... (назва вулиці, площі, приміщення тощо). За детальною інформацією звертайтеся до старшого начальника, який перебуває... (контактні дані)».

Поліцейський діє виключно у межах чинного законодавства, журналіст – у межах того, що не заборонено законом!

При спілкуванні з особою *слід враховувати наступне*:

- неприпустимо демонструвати власну перевагу щодо співрозмовника, навіть якщо ви дійсно переважаєте його за культурним та інтелектуальним рівнем;
- не слід зловживати словами іноземного походження, що можуть бути незрозумілими для пересічного громадянина;
- необхідно уважно вислуховувати (до речі, Дейл Карнегі, наприклад, вважав це дуже важкою справою, тому що усі ми, з його точки зору, зосереджені лише на власних проблемах);
- неприпустиме використання складних мовних конструкцій та швидкого темпу мовлення, що заважає сприйняттю змісту;
- необхідно приділяти пильну увагу емоційним відтінкам власної мови і не допускати таких інтонацій, що можуть розцінюватися співрозмовником як презирство, кепкування або байдужість;
- дуже бажаною є здатність витримувати емоційну агресію особи;
- якщо спілкування виявилось невдалим, дуже важливо оптимістично закінчити розмову.

У разі, якщо особа поводить себе брутально стосовно поліцейського, не слід підвищувати голос у відповідь. Для нейтралізації власного роздратування, перш за все, слід подолати бажання голосно розмовляти та жестикулювати [26].

При спілкуванні патрульної поліції має слідкувати за своєю поставою. Вона не повинна посилати негативних сигналів. Слід відмовитись від сигналів, що передають такі емоції як: глузливість (висміювання), ворожість (корпус

відведений назад, обидві руки відсторонююче простягнуті до учнів), нудьгу (нерухомий погляд у далечінь, глибокі зітхання, позіхання, позирання час від часу на годинника), нетерпіння (тарабанити пальцями по столу чи постукувати ногою об підлогу).

Протидіючи будь-яким провокаційним діям, патрульний поліції має контролювати власну поведінку.

Не приймайте поспішних рішень, намагайтеся встановити зв'язок між подіями, що відбуваються. Заходи мають бути адекватними вчиненим неправомірним діям. Слід пам'ятати, що спроби чинити тиск на знервовану людину призводять до загострення конфлікту. Зазнавши образи чи приниження, порушник може втратити здатність об'єктивно оцінювати ситуацію, стане виявляти агресію, спрямує зусилля на пошуки помилок у діях поліцейського. У цій ситуації необхідно діяти рішуче та виважено, надавши можливість особі висловитися, але не допускати образливих висловів, погроз і дій стосовно поліцейського. Попередьте особу, посилаючись на конкретні статті Кодексу України про адміністративні правопорушення чи Кримінального кодексу України, про адміністративну або кримінальну відповідальність за злісну непокору законному розпорядженню або вимозі поліцейського, його образу, чинення опору, погрозу насильницькими діями стосовно його життя та здоров'я [8, с. 55-56].

Якщо до вас звернулися з питанням – вислухайте й спробуйте дати вичерпну відповідь. Якщо ваша відповідь буде незрозумілою, не дратуйтеся і, не підвищуючи голосу, повторіть її, роз'ясніть сказане вами. Врахуйте, що запальність не робить ваше пояснення зрозумілішим.

Якщо ви не можете відповісти на те чи інше запитання, то поясніть, куди можна звернутися для його вирішення.

Не соромтеся робити людям добро, проявити свою вихованість, гарні манери. За потреби переведіть через дорогу літню чи незрячу людину.

Людина, яка впала на дорозі, не обов'язково п'яниця. Можливо, вона хвора й потребує вашої допомоги. Негайно надайте їй: викличте швидку, зупиніть автомашину, що проїжджає повз вас, щоб якомога швидше доставити хворого в лікарню. Уміти надати першу медичну допомогу постраждалому – обов'язок поліцейського [6; с. 7].

Ознаки конфліктного спілкування:

- конфлікт (від лат. *conflictus* – зіткнення) – порушення нормальної взаємодії осіб внаслідок вияву суттєвих протиріч у сприйнятті один одного, оцінки ситуації, реакції на чийсь поведінку тощо;
- конфлікти можуть бути відкритими або прихованими;
- в основі конфліктів, як правило, слова або дії;
- відкриті конфлікти супроводжуються: проявами агресії, галасом, погрозами, іноді – застосуванням фізичної сили, певних знарядь;
- приховані конфлікти базуються на застосуванні прийомів маніпуляції.

Алгоритм комунікативної поведінки патрульного поліції при регулюванні конфліктів

Необхідно встановити:

- де відбувається конфлікт (на вулиці чи в будівлі)?
- чи знайомі між собою його учасники?
- чи перейшов конфлікт у ситуацію застосування сили?
- чи потребує хтось долікарської допомоги?
- якщо конфлікт у сім'ї, чи були при цьому присутні діти, де вони зараз?
- чи були очевидці події, які б могли у разі необхідності надати допомогу у розслідуванні ситуації?

Засоби нейтралізації конфліктів у спілкуванні, необхідно:

- розвести учасників конфлікту в інші сторони;
- у разі необхідності дати попити води;
- спілкуючись з особою, перейти на повільне й неголосне мовлення;
- дати можливість учаснику конфлікту «виговоритися», розповісти про причину зіткнення;
- тактично опитати кожного для складання відповідного протоколу;
- зробити усе належне, щоб гостре протистояння не повторилося [27].

При спілкуванні з учасниками масових акцій у конфліктних ситуаціях слід дотримуватись наступних правил:

1. Поважати право кожної людини на життя. У будь-яких випадках поліцейські не мають права піддавати загрозі життя затриманого і підозрюваного або просто пересічного громадянина.

2. Поліція в жодному випадку не повинна діяти так, щоб це було актом знущання. Поліцейський не має принижувати людську гідність («Під час виконання своїх функціональних обов'язків ставитися до громадян справедливо, уважно, доброзичливо, неупереджено, з почуттям поваги до їх людської гідності, не допускаючи при цьому жодних виявів дискримінації на ґрунті статті, раси, віку, мови, релігії, національності, громадянства, соціального походження, освіти, матеріального стану, політичних та інших переконань» Етичний кодекс працівника ОВС України від 05.10.2000 року).

3. Поліція може використовувати силу лише у тому випадку, коли є необхідність для досягнення законної мети.

У психологічно напруженій ситуації особливого значення набуває так звана *невербальна інформація*. Міміка, жестикуляція, погляд поліцейського сприймаються гостріше, ніж у звичайних обставинах, і можуть спровокувати людей на неадекватні дії. Серед них, наприклад, такі:

- руки попереду, великі пальці закладені за ремінь;
- ліва рука лежить на руків'ї кийка;
- поплескування кийком по долоні іншої руки;
- обертання наручників на пальцях рук.

Зрозуміло, ці дії можуть не усвідомлюватися, але вони здатні викликати агресивні емоції і спровокувати відверті конфлікти з поліцейським [26].

2.3. Дії патрульних поліції при вирішенні конфліктних ситуацій з учасниками масових акцій.

Відповідно до п. 10 ст. 23 Закону України «Про Національну поліцію» патрульний поліції вживає заходів для забезпечення публічної безпеки і порядку на вулицях, площах, у парках, скверах, на стадіонах, вокзалах, в аеропортах, морських та річкових портах, інших публічних місцях.

Під час проведення мирного зібрання патрульні наряди зобов'язані:

- знати та виконувати поставлені завдання;
- проявляти виняткову передбачливість та витримку при несенні служби, в різних ситуаціях діяти спокійно та впевнено, особливо під час забезпечення публічної безпеки і порядку;
- знаходитись в зазначеному місці та без спеціального дозволу не залишати довірену ділянку служби;
- виводити з місця проведення зібрання осіб, які перебувають у стані сп'яніння, та інших правопорушників;
- у разі виявлення обставин, які ускладнюють проведення заходу або забезпечення публічної порядку, терміново доповісти керівнику, відповідальному за стан охорони безпеки і порядку;
- у разі проведення зібрання з недотриманням вимог чинного законодавства інформують про початок, кількість учасників та обставини проведення цього заходу оперативного чергового територіального органу поліції (*п. 310 статуту ППСМ*) [3].

Алгоритм спілкування з колегами під час масових заходів

- залежно від відстані встановити можливість підтримання комунікації (за допомогою засобів зв'язку, за допомогою жестів тощо);
- перейти на умовні словесні формули, що не викликають у оточуючих підозри або некерованої поведінки;
- бути готовим до взаємодії при ускладненні ситуації.

Алгоритм спілкування з громадянами під час масових заходів

- 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;
- керувати ситуацією за вказівкою командира [23; с. 13].

Маніпуляції у спілкуванні

Маніпуляція – приховане управління людиною супротив її волі, що приносить ініціатору односторонні переваги.

Прояви маніпуляцій у спілкуванні:

- брехня;
- неповна передача інформації;
- перекручування фактів;

– вживання певних словесних формул, що відволікають увагу іншої сторони.

Типові прояви маніпуляцій:

- забезпечення («Ви помилилися, я такого не робив...»);
- посилення до авторитетів («Я зараз передзвоню другу (татові), він вам усе пояснить», «Ви що, не впізнали мене? Я шановна людина»);
- аргумент до жадоби («Я вам даю грошей і ми розходимося помирному»);
- аргумент до лесощів («Ви ж зовсім інші, аніж ті менти, ви ж усе розумієте»);
- аргумент до жалощів («Я перевищив швидкість, бо забувся дома увімкнути праску»);
- зміщення вини на іншого («він перший розпочав...»);
- опір на природні інстинкти (активізація проявів сексуальності, намагання звабити);
- псевдонауковість висловлювань («Препозиція суб'єктів не детермінує каузаторів модальності поведінки»);
- гра у простачка («Я зовсім не знав, що це порушення...»);
- обіцянки («Ви мене відпускаєте, а я обіцяю, що більше ніколи такого не вдію»).

Стратегія поведінки у спілкуванні з маніпулятором:

- шляхом певної послідовності питань встановити щирість співрозмовника;
- зосередитися на прояві відомих прийомів маніпуляції;
- усвідомити, що вами намагаються керувати у прихованій формі;
- для повного переконання у використанні співрозмовником маніпуляції «підіграти» йому, зробити вигляд повного сприйняття інформації;
- подякувати за розмову й виставити свої контраргументи («Дякую, але...») [8].

Алгоритм розмови з особою при змінених станах свідомості

- встановити, чи може особа розмовляти: «Ви мене чуєте?»;
- попросити повторити за Вами певну фразу, переконатися, що Вас не тільки чують, але й розуміють;
- визначити, чи потрібна медична допомога, у разі необхідності викликати лікарів;
- якщо особа спроможна говорити (або ж за наявності у неї документів), встановити її прізвище, ім'я, місце проживання;
- доповісти керівництву, отримати вказівки з приводу подальших дій;
- спробувати зв'язатися з рідними або близькими особи, повідомити про місце її перебування;
- далі діяти за вказівкою керівництва [23; с. 14].

Під час затримання особи за підозрою в учиненні адміністративного правопорушення їй зачитують такі її права:

«Вас затримано у зв'язку з учиненням адміністративного правопорушення.

Згідно з Конституцією України та чинним законодавством, Ви маєте право на захист.

Ви маєте право захищати себе особисто та користуватися правовою допомогою захисника.

Ви маєте право в будь-який час оскаржити в суді своє затримання.

Ви маєте право знати мотиви затримання.

Ви маєте право давати пояснення» [8; с. 98].

Дії у разі загрози виникнення групових порушень публічної безпеки і порядку під час проведення мирних зібрань

– встановити постійний моніторинг (виявлення, спостереження, оцінка і прогнозування) за явищами, що можуть призвести до виникнення екстремальних ситуацій;

– передбачити своєчасне перекриття нарядами поліції місць можливого загострення оперативної обстановки;

– підготувати особовий склад до дій в умовах групових порушень публічної безпеки і порядку.

При виникненні групових порушень публічної безпеки і порядку

– закликати учасників зібрання негайно припинити правопорушення, попередити про кримінальну відповідальність за їх вчинення та про можливе застосування сили та спеціальних засобів;

– попередження може бути зроблено голосом, а при значній відстані або зверненні до великої групи людей – через гучномовці, не менше двох разів з наданням часу, достатнього для припинення правопорушення (одночасно організовується й проводиться документування протиправних дій учасників заходу), працівники поліції повинні упевнитись, що попередження було почуте всіма учасниками зібрання;

– дати команду нарядам негайно блокувати місце події, вимагати від учасників порушень їх припинення, попередити про застосування сили та спеціальних засобів, а в разі невиконання вимог, із застосуванням спеціальних засобів ужити заходів щодо припинення групових порушень публічної безпеки і порядку шляхом поділу натовпу на дрібні групи та їх розсіювання, відокремлення та затримання активних учасників;

– у разі неможливості припинення групових порушень наявними силами, викликати додаткові сили (резерв), продовжуючи блокувати територію, випускаючи за її межі громадян, які знаходилися там випадково, затримуючи підозрілих осіб;

– у разі прибуття додаткових сил проводиться повторне попередження учасників зібрання та повторна спроба припинення групових порушень публічної безпеки і порядку та затримання правопорушників;

- після припинення порушень слідчо-оперативною групою здійснюється огляд місця пригоди з метою виявлення речових доказів, встановлення свідків, злочинців, які втекли, тощо;
- за заздальгідь визначеними маршрутами, проводити відвід автотранспорту та громадян від місця групових порушень;
- дотримуватися заходів особистої безпеки, виявляти обережність і пересторогу, враховувати можливу негативну реакцію присутніх громадян, щоб своїми діями не викликати ускладнення обстановки;
- виявлених та затриманих організаторів й активних учасників групових порушень громадського порядку негайно відправляти до органу внутрішніх справ;
- у ситуаціях, коли негайне їх затримання неможливе або небажане, обмежитися встановленням їх особи для наступного затримання;
- у всіх випадках групових порушень публічної безпеки і порядку вогнепальну зброю повинна мати обмежена кількість патрульних поліції та військовослужбовців Національної гвардії (група затримання, конвоювання), які повинні знаходитися на деякій відстані від безпосереднього місця конфлікту. Застосовувати вогнепальну зброю під час масових зібрань дозволяється лише у випадку застосування такої зброї учасниками заходу чи іншими особами (ст. 46 ЗУ «Про Національну поліцію»)

При виникненні масових заворушень:

- приводяться до готовності регіональні та міжрегіональні зведені загони з прийняттям рішення про введення в дію оперативного плану «Хвиля»;
- при отриманні вказівки: «Увести в дію оперативний план «Хвиля», сигнал № 2 (або сигнал № 1), відповідні керівники, згідно схем оповіщення приводять у готовність до дій підпорядковані органи, органи поліції чи особовий склад, дублюють доведення вказівки до військових з'єднань, частин Національної гвардії України (при необхідності – до вищих навчальних закладів із специфічними умовами навчання), що дислокуються на території обслуговування.

Привівши до готовності необхідну чисельність особового складу, автотранспорту, визначені оперативним планом «Хвиля» або відповідною вказівкою МВС, територіального органу поліції (далі – ТОП), призначивши командира групи (загону), провівши інструктаж, начальник (командир) направляє їх до визначеного місця збору зведеного загону (регіонального або міжрегіонального).

Після прибуття всіх сил та засобів, що входять до складу зведеного загону (регіонального чи міжрегіонального), командир загону, провівши стройовий огляд особового складу, призначивши старших, здійснивши доповідь керівникові ТОП про готовність загону до виконання завдань, видає наказ (розпорядження) про здійснення маршу [18; с. 35].

ВИСНОВКИ

Професійне спілкування поліцейських є обов'язковим і важливим елементом їх професійної діяльності, в процесі якого здійснюється організація і тактика взаємодії з різними категоріями громадян із метою попередження, припинення, розкриття та розслідування правопорушень і злочинів. Таке спілкування має свою психологічну специфіку, обумовлену причинами для вступу у спілкування, високою ймовірністю виникнення негативних психічних станів (високого рівня нервово-психічної напруги, тривожності, агресивності) у його учасників, необхідністю досягнення багатьох цілей на кожному етапі, важливістю встановлення психологічного контакту, високою ймовірністю виникнення конфліктів, іншими екстремальними умовами.

Для правоохоронця також важливо не тільки правильно спілкуватися з людьми, а й уміти здійснювати психологічний вплив на них, стимулювати позитивні вияви в їхній поведінці (схиляти їх до своєї точки зору, переконувати, спонукати до припинення порушення публічного порядку та ін.).

Характер професійно-ділового спілкування, а також поведінки під час забезпечення публічної безпеки і порядку під час масових акцій патрульними поліції визначаються специфікою їх службової діяльності і мають такі особливості:

1. Патрульним поліції доводиться мати справу найчастіше з особливим контингентом людей, які порушують публічну безпеку і порядок (фанати, мітингарі, та інші)

2. У деяких випадках моральні принципи і норми в професійному спілкуванні працівникам поліції носять імперативний характер. Це викликано необхідністю особливої чіткості, швидкості, старанності, обов'язковості у виконанні наказів і своїх обов'язків кожним патрульним.

3. Моральні норми в умовах служби в Національній поліції юридично оформлені. Вони закріплюються законодавством, встановленим державою. Патрульні поліції приймають Присягу і несуть відповідальність за порушення етичних норм.

4. Дії патрульних поліції, при всій серйозності та рішучості, завжди повинні бути справедливими та зрозумілими широкому загалу. У спілкуванні патрульного поліції з правопорушниками під час масових акцій має яскраво проглядатися, перш за все, шанобливе ставлення до людської гідності.

5. Діяльність патрульного поліції пов'язана з вимогою виявляти непримиренність до несправедливості, порушень законності, антигуманність і грубому індивідуалізму.

6. У процесі спілкування потрібно від патрульного поліції здійснення профілактичного виховного впливу на людей, які порушили закон та допустили аморальні вчинки

При підготовці фахівців Національної поліції особливої важливості набуває фактор усвідомлення майбутніми патрульними поліції ролі і значення професійного етикету в реалізації тих завдань, які перед ними стоять: захист честі, гідності і безпеки громадян. Патрульний поліції виступає не тільки носієм владних повноважень, якими його наділа держава, а й людиною, яка в очах суспільства розглядається як еталон офіцерської честі і гідності. Громадянин, дивлячись на патрульного поліції, як на носія цих принципів, очікує від нього їх застосування і глибоко розчаровується, якщо цього не зустрічає на практиці.

ДОДАТКИ

Таблиця

Типологія конфліктних особистостей

Тип конфліктної особистості	Характерні особливості	
	Стереотипи поведінки	Адаптивні можливості
1	2	3
Демонстративний	Часто є джерелом конфлікту, але не визнає цього. Прагне бути в центрі уваги. Любить гарно виглядати в очах інших. Ставлення до людей визначається тим, як вони до нього ставляться. Уникає кропіткої праці. Планує власну діяльність ситуативно, і не повністю втілює плани в життя. Нераціональний та емоційний.	Володіє адаптивними здібностями до ситуативного пристосування. В конфліктних ситуаціях почуває себе добре (особливо у поверхових зіткненнях).
Ригідний	Має завищену самооцінку. Підозрілий. Потребує постійного підтвердження власної значущості. Не критично ставиться до власної поведінки. Важко сприймає точку зору, яка відрізняється від його власної. Образливий. Повагу з боку оточуючих сприймає як належну.	Має низький адаптивний потенціал. Прямолінійний. Недостатньо чутливий до думок оточуючих. Не враховує зміни в ситуаціях та обставинах. Занадто чутливий до несправедливості (реальної або уявної).
Некерований	Імпульсивний, непередбачений, агресивний. Має завищену самооцінку. Володіє високим рівнем вимогливості. У неспішності та у неприємностях звинувачує інших, несамокритичний. Вимагає підтвердження власних переваг.	Недостатній самоконтроль. Неуміло планує власну діяльність. Слабо враховує минулий досвід. Не визнає загальноприйнятих норм. Не має достатньої розвинутої здібності співвідносити власні вчинки з цілями та обставинами.
Занадто точний	Скрупульозний у праці. Занадто сприймає дрібниці. Надає занадто уваги зауваженням. Сильно переживає власні прорахунки та не успіхи. Вимогливий до себе та до оточуючих. Властива завищена тривожність. Образливий.	Властива завищена тривожність. Образливий. Неадекватний в оцінці взаємовідносин. Зовнішньо стриманий, емоційно збіднілий. Погано відчуває реальні взаємовідносини в групі.
Безконфліктний	Нестійкий в оцінці та думках. Непослідовний у поведінці. Занадто спрямований на компроміс. Недостатньо розвинені вольові якості. Поверховий в оцінці вчинків-як власних, так і оточуючих. Орієнтується на швидкий успіх в ситуаціях.	Легко піддається навіюванню. Властива внутрішня суперечність. Недостатньо розвинена прогностичність. Залежить від думки оточуючих, особливо лідерів.
Цілеспрямовано конфліктний	Конфлікт для нього – засіб досягнення мети. Схильний до маніпуляції у взаємовідносинах. Володіє технікою спілкування у суперечці. Часто виступає активною стороною конфлікту.	В конфлікті діє сплановано. Прораховує можливі варіанти. Вміє оцінити позиції.

Таблиця

Особливості конфліктної поведінки представників різних стилів мислення

Особливості поведінки	«Синтезатор»	«Ідеаліст»	«Прагматик»	«Аналітик»	«Реаліст»
Тон та манера	Зонduючий скептичний не погоджується, суперечливий	Той що розпитує, вселяє впевненість може здаватися розчарованим ображеним	Захоплений погоджується, може здаватися невідвертим	Сухий, дисциплінований, може здаватися твердим, впертим	Прямий, відвертий, впевнений, позитивний може здаватися догматичним та зверхнім, не допускає критики
Схильність виражати власні думки та давати власні оцінки	Альтернативні, опозиційні думки, концепції, теорії; запрошує до розмірковувань	Почуття турботи про благо людей; міркування про цінності, цілі та задачі діяльності	Нескладні ідеї; короткі особисті приклади для пояснення ідей	Загальні правила, конкретні дані, детальний опис справ, подій	Характеристики, які базуються на фактах
Напруженість	Жартує	Виглядає образливим	Нудьгує	Уходить в себе	Збуджується
Стереотипність	Порушує спокій, сперечається	Вихована, мила людина	Політикан, вертлявий	Істукан, зануда	Твердолобий, лідер
Тенденції до конфлікту	Прагнення до зіткнення; демонстрація новизни (зміни заради змін); необов'язковість, відсутність відповідальності	Ігнорування неприємностей; затягування рішень; пропущення важливих деталей; занадто сентиментальний	Легко йде на компроміси досягає повернення боргів, вигоди; не враховує перспективи	Нейтрально ставиться до людей, грішить пробним плануванням дій, негнучкий, занадто обережний, поляризованість мислення	Ігнорує розходження думок, спрощує рішення, занадто тисне при укладанні угод, переоцінює факти

Таблиця

Маніпуляції, що базуються на «правилах гарного тону» та «справедливості»

Спосіб поведінки	Очікувана реакція	Спосіб протидії
Патетичне прохання «ввійти у положення»	Викликати прихильність та великодушність	Не брати на себе зобов'язань
Створення видимості того, що позиція опонента занадто складна та незрозуміла	Примусити партнера розкрити більше інформації, ніж йому потрібно	Запитати про те, що саме є незрозумілим
Грати «ділового» партнера, вважати існуючі проблеми несуттєвими, другорядними питаннями	Показати що ви – досвідчена людина, яка не ускладнює життя іншим	Твердо вказати на те, що є багато перепон для рішення проблеми
Поза «серйозності», авторитарні заяви, що базуються на «реальних» та «конструктивних» ідеях	Страх видатись нерозумним, несерйозним та неконструктивним	Заявити, що деякі дуже важливі аспекти ще не були прийняті до уваги

Маніпуляції, спрямовані на пониження опонента

Спосіб поведінки	Очікувана реакція	Спосіб протидії
Вказування на можливу критику дій опонента зі сторони його клієнтів або суспільства	Спонування до почуття небезпеки та невпевненості	Виразити приголомшення тим, що друга сторона опускається до таких методів
Постійна демонстрація впертості, самовпевненості	Примусити опонента прохати, показав йому, що його методи не успішні	Ставитись до іншої сторони скептично, не втрачати впевненості в собі
Постійне підкреслювання того, що аргументи опонента не витримують ніякої критики	Спонувати до почуття безсилля, до установки, що інші аргументи будуть недоречними	Ввічливо сказати, що інша сторона не зовсім вірно вас зрозуміла
Постійне задавання риторичних запитань стосовно поведінки або аргументації опонента	Викликати тенденцію у опонента відповідати в очікуваному ключі, або взагалі не відповідати внаслідок почуття безсилля	Не відповідати на питання, не нав'язливо сказати, що інша сторона формулює проблему не зовсім коректно
Проявляти себе як «милого та підлого», тобто демонстрація дружності і разом з тим постійне непогодження	Спонувати до невпевненості, дезорієнтувати та налякати опонента	З прохолодою ставитись як до дружелюбності та і до непогодження зі сторони опонента
Прагнення показати, що залежність опонента є набагато більшою, ніж є насправді	Завоювати авторитет та примусити опонента сумніватися в собі настільки, що б він не був здатний зберегти зайняту позицію	Продовжувати задавати критичні запитання, реагувати демонстративно холоднокровно

Моделі поведінки в переговорах

Тип поведінки	Характеристика поведінки (мотиви)	Адекватний стиль спілкування
Уникаючий	Відмовляється приступати до обговорення конфліктної проблеми, уникає теми обговорення (Мотиви: почуття провини, відсутність розуміння суті проблеми)	Проявляти наполегливість, добиватися продовження обговорення проблеми, володіти ініціативою. Зацікавити партнера показом варіантів рішення проблеми
Поступливий	Погоджується на будь-яку пропозицію і на не вигідну для себе (Мотиви: прагнення позбавитись від дискомфорту, викликаного конфліктною ситуацією; занижена оцінка предмету конфлікту)	Важливо всебічно обговорити угоду, яка приймається. Вияснити ступінь зацікавленості партнера в угоді та показати її переваги для нього. Чітко оговорити строки виконання та форми контролю за реалізацією угоди.
Заперечуючий	Стверджує, що проблема є неактуальною, конфліктна ситуація вирішиться сама по собі. Не проявляє зусиль для досягнення угоди (Мотиви: відсутність розуміння суті проблеми, уникнення дискомфорту, пов'язаного з конфліктом).	Необхідно всіляко показувати наявність проблеми, її складність та небезпеку. Проявляти ініціативу в обговоренні суперечливої проблеми. Створювати сприятливу атмосферу для обговорення проблеми. Показувати шляхи рішення проблеми.
Наступаючий	Прагне до успіху, прийняттю рішення на свою користь. Заперечує аргументи опонента. Проявляє наполегливість, агресію (Мотиви: несвідоме прагнення до перемоги, підвищена оцінка предмету конфлікту, амбіції).	Необхідно проявляти спокій, обережність. Демонструвати свою позицію достатньо твердою та переконливою. Давати зрозуміти, що односторонніх поступок не може бути. Пропонувати свої варіанти компромісу.

Адміністративна та кримінальна відповідальність учасників масових акцій

Адміністративна відповідальність:

Стаття 185. Злісна непокора законному розпорядженню або вимозі поліцейського, члена громадського формування з охорони громадського порядку і державного кордону, військовослужбовця

Злісна непокора законному розпорядженню або вимозі поліцейського при виконанні ним службових обов'язків, а також вчинення таких же дій щодо члена громадського формування з охорони громадського порядку і державного кордону або військовослужбовця у зв'язку з їх участю в охороні громадського порядку -

тягне за собою накладення штрафу від восьми до п'ятнадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або громадські роботи на строк від сорока до шістдесяти годин, або виправні роботи на строк від одного до двох місяців з відрахуванням двадцяти процентів заробітку, або адміністративний арешт на строк до п'ятнадцяти діб.

При затриманні особи поліцейський має поінформувати статтю, пункт чи параграф законодавства яку вона порушила.

Стаття 185-1. Порушення порядку організації і проведення зборів, мітингів, вуличних походів і демонстрацій

Порушення встановленого порядку організації або проведення зборів, мітингів, вуличних походів і демонстрацій -

тягне за собою попередження або накладення штрафу від десяти до двадцяти п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Ті самі дії, вчинені повторно протягом року після застосування заходів адміністративного стягнення або організатором зборів, мітингу, вуличного походу, демонстрації, -

тягнуть за собою накладення штрафу від двадцяти до ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або виправні роботи на строк від одного до двох місяців з відрахуванням двадцяти процентів заробітку, або адміністративний арешт на строк до п'ятнадцяти діб.

Кримінальна відповідальність:

Стаття 279. Блокування транспортних комунікацій, а також захоплення транспортного підприємства

1. Блокування транспортних комунікацій шляхом влаштування перешкод, відключення енергопостачання чи іншим способом, яке порушило нормальну роботу транспорту або створювало небезпеку для життя людей, або настання інших тяжких наслідків, -

карається штрафом від п'ятдесяти до ста п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або виправними роботами на строк до двох років, або арештом на строк до шести місяців, або обмеженням волі на строк до трьох років.

2. Захоплення вокзалу, аеродрому, порту, станції або іншого транспортного підприємства, установи або організації -

карається позбавленням волі на строк від п'яти до восьми років.

3. Дії, передбачені частинами першою або другою цієї статті, якщо вони спричинили загибель людей або інші тяжкі наслідки, -

караються позбавленням волі на строк від восьми до п'ятнадцяти років.

Стаття 293. Групове порушення громадського порядку

Організація групових дій, що призвели до грубого порушення громадського порядку або суттєвого порушення роботи транспорту, підприємства, установи чи організації, а також активна участь у таких діях -

караються штрафом до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або арештом на строк до шести місяців.

Стаття 294. Масові заворушення

1. Організація масових заворушень, що супроводжувалися насильством над особою, погромами, підпалами, знищенням майна, захопленням будівель або споруд, насильницьким виселенням громадян, опором представникам влади із застосуванням зброї або інших предметів, які використовувалися як зброя, а також активна участь у масових заворушеннях -

караються позбавленням волі на строк від п'яти до восьми років.

2. Ті самі дії, якщо вони призвели до загибелі людей або до інших тяжких наслідків, -

караються позбавленням волі на строк від восьми до п'ятнадцяти років.

Стаття 295. Заклики до вчинення дій, що загрожують громадському порядку

Публічні заклики до погромів, підпалів, знищення майна, захоплення будівель чи споруд, насильницького виселення громадян, що загрожують громадському порядку, а також розповсюдження, виготовлення чи зберігання з метою розповсюдження матеріалів такого змісту -

караються штрафом до п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або арештом на строк до шести місяців, або обмеженням волі на строк до трьох років.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Правила поведінки та професійної етики осіб рядового та начальницького складу органів внутрішніх справ України: затв. наказом МВС України від 22.02.2012 року № 155 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0628-12>
2. Рішення Комітету Верховної Ради України у справах ветеранів, учасників бойових дій, учасників антитерористичної операції та людей з інвалідністю від 9 грудня 2015 року «Щодо забезпечення рівного доступу людей з інвалідністю до правосуддя» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://volynrada.gov.ua/news/shchodo-zabezpechennya-rivnogo-dostupu-lyudei-z-invalidnistyu-do-pravosuddya>
3. Статут патрульно-постової служби міліції України: затв. наказом МВС України від 28 липн. 1994 р. № 404 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0213-94>.
4. Ващенко І. В. Конфлікти: сучасний стан, проблеми на напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ : [моногр.] / І. В. Ващенко. – Х. : Вид-во ОВС, 2002. – 256 с.
5. Винословська О. В. Типи конфліктів та причини їх виникнення. Психологія. Київ ІНК ОС 2005 / Винословська О. В. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ebk.net.ua/Book/psychology/vinoslavska_psihologiya/part5/5301.htm.
6. Грицай К. Аби бути зразком чемності та культури / Г. Грицай // Рідне Прибужжя. – 2011. – № 7. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rp.mk.ua/2011/01/abi-buti-zrazkom-chemnosti-ta-kulturi/>– Назва з екрана.
7. Дмитрієв В. О. Конфліктологія : [навч. посіб.] / В. О. Дмитрієв. – М. : Гардаріни, 2003. – 111 с.
8. Довідник працівника міліції / [С. М. Бадьора, О. Г. Беліх, С. Г. Братель та ін.]; за заг. ред. В. В. Коваленка. – К. : Нац. акад. внутр. справ, 2012. – 208 с.
9. Ершов А. А. Психология соактивности людей / А. А. Ершов. – СПб., 1992. – 56 с.
10. Ефективна комунікація // Курс первинної професійної підготовки (спеціалізації) працівників підрозділів патрульної служби (2015 рік). – К. : НАВС, 2015. – 62 с.
11. Журавлев В. И. Основы педагогической конфликтологии / В. И. Журавлев. – М. : РПА, 1995. – 183с.
12. Кулініч І. О. Психологія конфліктів та шляхи вирішення у системі управління / І. О. Кулініч // Бібліотека українських підручників [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://libfree.com/165784176_psihologiyapsihologiya_.html.
13. Культура спілкування в професійній діяльності працівників органів внутрішніх справ. Правила спілкування з окремими категоріями громадян. Малахов В. Етика: Курс лекцій : [навч. посіб.]. – К., 2004 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://referat.co/ref/93824/read?p=3>.

14. Юридична психологія : [підруч.] / за заг. ред. Л. І. Казміренко, Є. М. Моїсеєва. – К.: КНТ, 2007.
15. Конфліктна сутність правоохоронної діяльності [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.naiu.kiev.ua/files/kafedru/up/lectures/лек-конфiк2.doc>.
16. Лавренко О. В. Діловий етикет та імідж державного службовця / О. В. Лавренко, А. А. Лавренко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kds.org.ua/node/613/linkintel>.
17. Ликсон Ч. Конфликт. Семь шагов к миру / Ч. Ликсон. – СПб. : Питер, 1997. – 148 с.
18. Методичні рекомендації щодо забезпечення охорони правопорядку під час проведення мирних зібрань [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://slobozhanshyna.kharkov.ua/?p=492>.
19. Морально-етичні засади діяльності працівників ОВС – важливий чинник діяльності ОВС // Іменем Закону № 14 (5556). – 6.04. – 12.04.2007 р. – С. 35–39.
20. Навчально-методичний комплекс навчальної дисципліни. «Конфліктологія». – К, 2014 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://refs.in.ua/nacionalena-akademiya-vnutrishnih-sprav-kafedra-yuridichnoyi-p.html>.
21. Словник-довідник термінів з конфліктології // за редакцією М. І. Пірен. – Київ, 1996. – 30 с.
22. Службовий і мовний етикет // Іменем Закону № 16 (5558). – 20.04-26.04.2007. – С. 32.
23. Спілкування в особливих умовах // Курс первинної професійної підготовки (спеціалізації) працівників підрозділів патрульної служби (2015 рік)
24. Сутність конфлікту та його характерні риси [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.studfiles.ru/preview/4617590/page:3/>.
25. Сулимова Т. С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликта / Т. С. Сулимова. – М. : ИПП; 1996. – 175 с.
26. Шитов С. Культура спілкування у професійній діяльності працівників ОВС / С. Шитов // Іменем Закону № 16 (5558). – 20.04 – 26.04.2007.
27. Шитов С. Культура спілкування у професійній діяльності працівників ОВС. Правила спілкування з окремими категоріями громадян / С. Шитов // Іменем Закону № 41 (5583). – 12.10 – 18.10.2007.