

Міністерство внутрішніх справ України
Львівський державний університет внутрішніх справ
Центр післядипломної освіти, дистанційного та заочного навчання
Кафедра соціально-гуманітарної підготовки

КЕЙС
заняття на тему
«Ефективна комунікація»

Підвищення кваліфікації (короткострокове)

Кількість днів – 12

Слідчі Національної поліції України

Інформація про викладачів:

к.пед.н., доцент

ЖИДЕЦЬКИЙ **Юрій**

Цезарійович

0672087190;

к.е.н., доцент **КІРЖЕЦЬКИЙ**

Юрій Ігорович

0673344403

Львів -2021

Тема 1.3. «Ефективна комунікація»

Годин на тему – 6

Занять – 3 (2 академічні години
лекцій, 4 а.г. – практичні)

Навчальна мета: опрацювати базові поняття з теми, сформувати у слухачів розуміння психологічних особливостей спілкування в особливих умовах, з певними категоріями осіб (іноземці, потерпілі, діти, особи в зміненому стані свідомості тощо) в діяльності працівників слідчих підрозділів поліції.

Виховна мета: сприяти формуванню готовності застосовувати вміння і навички психологічно грамотного спілкування з певними категоріями громадян.

Розвивальна мета: розвивати у працівників слідства навички комунікації, що сприятиме більш ефективному виконанню службових обов'язків.

Навчальне обладнання, ТЗН: електронні підручники, посібники, мультимедійні слайди, комп'ютер.

Наочні засоби: схеми, плакати, малюнки.

Міжтематичні зв'язки: офіційне спілкування та його складові, ділове спілкування, діалоги в офіційному спілкуванні.

План лекційного заняття (2 год.)

1. Поняття та особливості спілкування в особливих умовах.
2. Специфіка спілкування з дітьми, дієздатними потерпілими, особами у зміненому стані свідомості у кримінальному провадженні.
3. Особливості спілкування з громадянами під час масових заходів.
4. Специфіка спілкування з громадянами, які повернулись із зони ООС.

Вступ

Працівник поліції у своїй повсякденній діяльності постійно вступає у взаємовідносини з громадянами, взаємодіє з ними, спілкується, контактує під час розшуку, розбирає скарги і заяви, веде карні справи, впливає на правопорушників. Професійне спілкування виступає як психологічний чинник, засіб досягнення службово-оперативних задач.

Комунікативна компетентність правоохоронця є важливою передумовою успішного виконання завдань професійної діяльності яка відбувається за особливих екстремальних ризиконебезпечних умов. При цьому ефективність професійного спілкування зумовлюється не тільки рівнем розвитку відповідних навичок і вмінь, але й дієвістю прийнятих на озброєння комунікативних технологій. Центальною ланкою зазначених технологій є комунікативні стратегії.

У сучасних умовах повстає проблема розробки та умілого впровадження зазначених стратегій з огляду на застосування в ризиконебезпечних умовах професійної діяльності правоохоронців.

Перш за все, доцільно приділяємо діагностичну увагу особистісним чинникам, які активізуватимуться в умовах небезпеки та впливатимуть на комунікативну діяльність працівників поліції. До вказаних чинників ми відносимо механізми психологічного захисту, які є автоматичними підсвідомими механізмами, що забезпечують особистості психічний захист. Мета механізмів психологічного захисту є підтримання гомеостатичної рівноваги психіки, яка порушується через мобілізаційне зростання емоційної напруги в афективній сфері, як реакції на небезпеку. Фактично комунікативні механізми психологічного захисту здійснюють захисну розрядку зазначеної напруги за різними структурнодинамічними сценаріями.

Враховуючи характерологічні особливості об'єктів професійного спілкування правоохоронців, з огляду на їх зумовленість конкретними різновидами механізмів психологічного захисту розроблено відповідні комунікативні стратегії. При цьому логіка зазначених стратегій зумовлена характерологічними особливості навіюваності, яка у свою чергу детермінована особливостями механізмів психологічного захисту.

Комунікативна стратегія емоційної стимуляції та позитивного впливу застосовується у спілкуванні із представниками демонстративного характеру. Демонстративний характер потребує зовнішній об'єкт для реалізації роботи свого провідного механізму психологічного захисту реагування. Іншими словами демонстранту необхідний зовнішній об'єкт для реагування внутрішньої напруги.

Тому спілкування у даному випадку повинно передбачати заохочення об'єкта професійного спілкування правоохоронця шляхом позитивного зворотного зв'язку, тобто необхідно проводити відповідне емоційне підкріплення за допомогою схвальних оцінок щодо особистих якостей об'єкта професійних вмінь і навичок тощо, які проявились в процесі взаємодії з правоохоронцем.

Спілкування повинно передбачати психологічний простір для експресії в широкому розумінні з боку представників даного типу. Так в центрі уваги повинна бути особистість самого суб'єкта. З іншого боку в процесі комунікації з демонстративним характером потрібно, щоб правоохоронець випромінював впевненість, компетентність, енергійність, оптимізм, галантність, а також був показово ввічливим, коректним з підкресленою повагою схваленням і зацікавленістю ставився до особистості об'єкта, його способу життя тощо.

1. Поняття та особливості спілкування в особливих умовах.

Способи і зміст спілкування визначаються соціальними функціями людей, які спілкуються, їх становищем у системі суспільних, правових

відносин, приналежності до тієї або іншої спільноти, моральними і правовими нормами.

Структура спілкування визначається конкретним видом діяльності. Тому працівнику НП потрібно знати основні функції професійного спілкування.

Перспективна функція пов'язана з взаємним сприйняттям і взаєморозумінням один одного, оцінкою психічних станів, інших проявів індивідуальних особливостей співрозмовників.

Комунікативна функція містить передавання різних відомостей, обмін думками й почуттями в процесі спілкування.

Існує також інтерактивна функція спілкування, тобто взаємний вплив, корекція поведінки інших осіб.

Для того щоб установити психологічний контакт у службовому спілкуванні, працівнику НП необхідно забезпечити психологічні умови для спілкування, навчитися запобігати негативним емоціям та усувати їх, знімати психічне напруження у взаємовідносинах, розвивати психологічну культуру спілкування.

Специфіка спілкування в кожному конкретному випадку залежить від тієї оперативно-службової задачі, яку розв'язує працівник НП, а також від психології співрозмовника, його професії, віку, статі, соціальної приналежності, стану здоров'я, національності, ставлення поліції, а також від умов, за яких відбувається спілкування.

Будь яка професійна діяльність має свої технічні прийоми, без оволодіння якими неможлива досконалість навіть при великому природному

Обдаруванні. Шлях до професійної майстерності працівника НП лежить через оволодіння її основними елементами, до числа яких можна зарахувати і культуру мовлення, яка включає дикцію – чіткість вимови, правильність (норми) вимови, володіння голосом, уміння стилістично і логічно правильно будувати мовлення.

У своїй оперативно-службовій діяльності працівнику НП варто керуватися загальними соціально-психологічними передумовами досягнення позитивного результату від його від його професійного спілкування з громадянами. Необхідно пам'ятати, що кожне слово, тон розмови, манера поведінки, вчинки, його зовнішній вигляд – усе знаходиться у сфері сприйняття його громадянами. Професійна психологічна підготовка сприяє зміцненню авторитету працівника НП, узкому необхідно навчитися володіти мовою, вести діалог, уміти слухати.

Риторика – наука про ораторське мистецтво – була розроблена ще в античності, й одним з важливих її розділів було (та й залишається) уміння вимовляти. Очевидно, що як би добре не було побудовано мовлення, яким би воно не було цікавим за змістом, працівник, який неправильно вимовляє, не досягне бажаного ефекту.

Мовлення, як і зовнішність, традиційно сприймається як найбільша персональна якість, тісно пов'язана з особистістю працівника НП.

Мовлення будь-якої людини має індивідуальні, суб'єктивні особливості вимови, лексики, структури речень. За цими ознаками можна навіть ідентифікувати особу. Комплекс паралінгвістичних (голосових) характеристик досить широкий:

- інтенсивність голосу,
- темп,
- ритм,
- паузи,
- інтонації,
- акценти тощо.

Гучність - найпростіша властивість голосу – у спілкуванні тісно пов'язана з манерою людини розпоряджатися простором спілкування.

Працівник НП, який звук говорити гучніше, ніж потрібно, тим самим порушує неписану норму етикету, силою (голосу) примушуючи себе слухати, «захоплюючи» простір, зайнятий іншими.

Коли ситуація монологічна, то «гучноголоса» людина немов відсуває від себе слухачів, поводить з ними, як з натовпом. За цим може стояти бажання захопити ініціативу, внутрішнє напруження, якому потрібен вихід, втрата орієнтування в ситуації спілкування через надмірну захопленість змістом свого висловлення. А тим часом виразність і зручність мовлення для сприйняття в більшому ступені визначаються саме не інтенсивністю, а правильним підібраним темпом, доречними паузами.

Паузи в мовленості стосуються не тільки його виразності, але й виразності самої думки. Жодна людина без них не обходиться, вони потрібні для оцінки реакції партнера, передавання ініціативи в розмові.

Мистецтво в спілкуванні працівника НП – дати співрозмовнику непомітно для себе «розговоритися». Пауза може бути досить ефективним способом маніпулювання співрозмовником: зненацька надана ініціатива здатна сильно напружити, змусити внутрішньо «заметушитися». І навпаки, пауза, що затяглася, перервана в той момент, коли партнер уже готовий почати говорити, ставить того в ніякове становище, змушує відчувати провину.

Звичайно, такі «партнерські» паузи доповнюються коротким поглядом, ледь помітною, м'якою зміною паузи («Тепер я Вас слухаю...»).

У діалозі уникають пауз ті, хто відчуває себе тривожно, і боїться «повиснути в порожнечі» або спровокувати небезпечний поворот бесіди.

Темп мовлення також має комунікативний зміст крім традиційного зв'язку з темпераментом. Швидкість мовлення може вказувати на стан мовця, і при тому досить тонко людина збуджена, звичайно говорить швидше, «проковтуючи» закінчення слів. У стані втоми пригніченості, байдужості темп мовлення млявий, уповільнений. Різні темпи мовлення в співрозмовників можуть породжувати проблеми. Незручний темп мовлення можна розглядати як ще один спосіб маніпуляції.

Співрозмовник заганяється до своєрідної пастки, кваплячись із відповіддю, він починає збиватися, плутатися, не закінчує фрази і потрапляє в невигащане становище.

Але найважливішими характеристиками мовлення є:

інтонація і акценти

Уже до семи років дитина вміє відрізнити іронію, сарказм, обурення, образу, презирство в голосі – ті особливості, без яких людське мовлення було б неживим. «Справа не в слові, а в тоні, у якому це слово вимовляється» (В.Г.Белінський).

Інтонації часом змінюють зміст вимовленого на прямо протилежний: розбита чашка – «чудово», «молодець»; «провалив іспит» – «розумник». Відтінків занадто багато, щоб намагатися якось їх класифікувати.

Для того, щоб мова працівника НП була яскравою, образною, викликала інтерес, необхідно використовувати деякі психологічні прийоми.

Наприклад, інтонаційно виділяти найбільш важливе слово і фразу, змінювати тембр голосу і мовлення, робити паузу до і після висловлення основних думок.

Істотне значення має сама форма поводження з громадянами, мовне вираження думки, доводів, вимог працівника НП.

Тому необхідно ретельно обмірковувати мовлення, підбираючи вислови і слова, зрозумілі співрозмовнику. При цьому варто стежити за тим, яке враження вони справляють на нього. Можна навмисно робити паузи і спостерігати вираз обличчя співрозмовника, по якому визначається реакція на мовлення співпрацівника.

Вимоги, що, як правило, містяться в бесідах із правопорушниками, варто виражати в короткій, зрозумілій і ввічливій формі. Якщо з боку співрозмовника спостерігається протидія аргументам працівника НП, не слід її підсилювати.

Мовлення як засіб спілкування одночасно виступає і як джерело інформації, і як спосіб впливу на співрозмовника. Процес сприйняття різних елементів зовнішнього вигляду людини неоднаковий. Якщо за 100% приймати загальне число всіх елементів зовнішнього вигляду, то на відображення:

- фізичного вигляду (зріст, очі, волосся, обличчя, статура тощо) припадає 82%;
- експресії (виразності вигляду) – міміки, жестів, пози, мовлення – 16%;
- засобів оформлення зовнішності (зачіска, одяг, взуття, косметика - 4%;

Про те, що тіло – частина нашої особистості, індивідуальності почали говорити лише недавно. Біологічні і біосоціальні концепції тривалий час були «буржуазними». Сама думка про тіла в спілкуванні, особливо діловому, часто сприймається як трохи екзотична і навіть не зНПім пристойна. Але уважний спостерігач може одержати таку інформацію, яку співрозмовник, усвідомлено або несвідомо, хотів би приховати.

Найбільш дослідженим є набір комунікативних пантомімічних реакцій, які виражають ставлення до співрозмовника або ситуації. Загальні тенденції цього ставлення (наближення і запобігання, відкритість і закритість, бажання домінувати або підкорятися) передаються пантомімічно досить точно і, як правило, «зчитуються» співрозмовником (звичайно як нечітке враження, джерело якого людям важко визначити, але якому, проте, довіряють).

У кожної людини існує певний простір, який вона відчуває як «свій» і «носить із собою» завжди. Розміри його приблизно відповідають просторові, що можна окреслити навколо себе не до кінця розпрямленою рукою. Межі його, природно, невидимі, проте, ми щось відчуваємо, коли хтось вторгається в наш особистий простір. Виділені чотири типи відстані для спілкування:

- інтимна зона (15-45 см). У цю зону допускаються лише близькі, добре знайомі люди. Для цієї зони характерні конфіденційність, негучний голос у спілкуванні, тактильний контакт. Дослідження показують, що порушення інтимної зони тягне певні фізіологічні зміни в організмі: частішає серцебиття, підвищується виділення адреналіну, припливає кров до голови тощо. Передчасне вторгнення в інтимну зону в процесі спілкування завжди сприймається співрозмовником як замах на його недоторканість;

- особиста, або персональна зона (45-120 см) – для пНПакденної бесіди з друзями і колегами. Припускає тільки візуально-зоровий контакт між партнерами, які підтримують розмову;

- соціальна зона (120-400 см) звичайно дотримується під час офіційних зустрічей у кабінетах та інших службових приміщеннях, як правило, із тими, яких не дуже добре знають;

- публічна зона (понад 400 см) припускає спілкування з великою групою людей.

Найбільш «розмовляюча» частина нашого тіла – у невербальному плані – це обличчя. Рідко хто свідомо звертає увагу на неусвідомлені мікро рухи, дихання партнера – для цього потрібно бути дуже спокушеним у мистецтві спілкування. Однак кожний із нас уміє «чути» або «читати» обличчя людей, із якими спілкуємося. Міміка – рух м'язів обличчя, які відбивають внутрішній емоційний стан, - здатна дати правдиву інформацію про те, що переживає людина. Мімічні вирази несуть 70 % інформації, тобто очі, погляд, обличчя людини здатні сказати більше, ніж слова. Помічено, що людина намагається сховати свою інформацію (або говорить неправду), якщо очі зустрічаються з очима партнера менш 1/3 часу розмови.

За своєю специфікою погляд може бути:

Діловий – коли він фіксується в районі чола співрозмовника.

Це передбачає створення серйозної атмосфери ділового партнерства;

Світський – коли погляд опускається нижче рівня очей співрозмовника до рівня губ). Це сприяє створенню атмосфери невимушеного світського спілкування;

Інтимний – коли погляд спрямований не в очі співрозмовника, а нижче обличчя – на інші частини тіла до рівня грудей. Фахівці стверджують,

що такий погляд свідчить про більшу зацікавленість один одним у спілкуванні; погляд скоса – свідчить про критичне або підозріле ставлення до співрозмовника.

Чоло, брови, рот, очі, ніс, підборіддя – ці частини обличчя виражають, основні людські емоції: страждання, гнів, радість, подив, страх, відразу, інтерес, сум, тощо. Причому найлегше розпізнаються позитивні емоції: радість, любов, подив. Важче сприймаються людиною негативні емоції – сум, гнів, відраза. Важливо зауважити, що основне пізнавальне навантаження в ситуації розпізнавання щирих почуттів людини несуть брови і губи.

Науково доведено, що ліва половина обличчя набагато частіше видає емоції людини. Це викликано тим, що права півкуля, що контролює емоційне життя людини, відповідає за ліву половину обличчя.

Позитивні емоції відбиваються більш-менш рівномірно на обох половинах обличчя, негативні – більш виражені на лівій частині обличчя.

Будь-яка дрібниця в комунікативній поведінці – не просто випадкова реакція на ситуацію, але «повноважний представник» усієї людини. «Тому що той, хто має очі, щоб бачити, і вуха, щоб чути, може переконатися: жоден смертний не здатен сховати секрету. Якщо губи його мовчать, то проговорюються пальці рук, і зрада просочиться крізь найменші пори його тіла» (З.Фрейд).

Найбільш дослідженим є набір комунікативних пантомімічних реакцій, які виражають ставлення до співрозмовника або ситуації. Загальні тенденції цього ставлення (наближення і запобігання, відкритість і закритість, бажання домінувати або підкорятися) – передаються пантомімічно досить точно і зчитуються партнером (звичайно як нечітке враження, джерело якого людям важко визначити, але якому довіряють).

Поза, постава, жести, хода – різних «маленьких» аспектів невербального спілкування безліч. Так, різні способи будувати свою позу як закриту (схрещені на грудях руки, сплетені в замок пальці, уперті в коліна лікті тощо) відповідають і внутрішній закритості в контакті.

Якщо ж довіра зростає, розслаблюються плечі, груди, дихання стає глибшим. Жести – це рухи тіла, що мають дуже точне значення, яке може бути виражене в словах, у даній культурній групі. Вони можуть відбуватися мимоволі, але мають під собою культурну основу того суспільства, у якому ця людина виховувалася. Це ті ж обмовки, тільки в рухах, інформація, що може видати обман.

Ілюстратори мовлення – частіше руки, потім іде обличчя (брови, рот, очі) потім тіло (плечі, спина).

Ілюстратори вроджені – це колоподібний жест рукою, тобто ніби спливання думки, пошук слів. Жести при спілкуванні несуть багато інформації, у мові жестів є слова, речення.

Найбагатший «алфавіт» жестів можна розбити на 5 груп.

Жести - ілюстратори – це жести повідомлення:

- покажчики («вказівний перст»),

- піктографи, тобто образні картинні зображення («от такого розміру і конфігурації»);
- кінетографи – рухи тілом;
- «жести-біти» («жести-відмашки»);
- ідеографи, тобто своєрідні рухи руками, що з'єднують уявлені предмети разом.

Жести-регулятори – це жести, які виражають ставлення мовця до чогось. До них зараховують

- посмішку, кивок, напрямок погляду, цілеспрямовані рухи руками.

Жести – емблеми – це своєрідні замітники слів або фраз у спілкуванні. Наприклад, стиснуті разом руки по манері рукостискання на рівні руки означають у багатьох випадках «здрастуйте», а підняті над головою – «до побачення».

Жести адаптери – це специфічні звички людини, пов'язані з рухами рук. Це можуть бути:

- почісування, посмикування окремих частин тіла;
- торкання, поплескування партнера;
- погладжування, перебирання окремих предметів, що знаходяться під рукою (олівець, гудзик тощо).

Жести афектори – це жести, що виражають через рух тіла і м'язи обличчя певні емоції.

Існують і мікрожести:

- рухи очей, почервоніння щік, збільшена кількість моргань за хвилину, посмикування тощо.

Практика показує, що, коли люди хочуть показати свої почуття, вони звертаються до жестикуляції. Ось чому для працівника НП важливо набути вміння розуміти помилкові, удавані жести. Особливість цих жестів полягає в тому, що:

- вони перебільшують слабкі хвилювання (демонстрація підсилення рухів руками і корпусом);
- придушують сильні хвилювання (завдяки обмеженню таких рухів).

Ці помилкові рухи, як правило, починаються з кінцівок і закінчуються на обличчі.

При спілкуванні часто виникають такі види жестів:

Жести оцінки - почісування підборіддя; витягування вказівного пальця уздовж щоки; вставання і ходіння тощо (людина оцінює інформацію);

Жесті впевненості – з'єднання пальців у купол піраміди, розгойдування на стільці;

Жести знервованості і непевності – переплетені пальці рук, пощипування долоні; постукування по столу пальцями; торкання спинки стільця перед тим, як на нього сісти, тощо.

Жести самоконтролю – руки зведені за спину, одна при цьому стискує другу: поза людини, що сидить на стільці і вчепилася руками у підлокітник тощо;

Жести чекання – потирання долонями; повільне витирання вологих долонь об тканину;

Жест заперечення – складені руки на грудях; відхилений назад корпус; схрещені руки; доторкування до кінчика носу тощо;

Жести прихильності – прикладання руки до грудей, переривчасте доторкування до співрозмовника тощо;

Жести домінування – жести, пов'язані з виставлянням великих пальців напоказ, різкі змахи зверху вниз тощо.

Жести нещирості – жест «прикриття рукою рота», «доторк до носа», як більш витончена форма прикриття рота, яка свідчить або про неправду, або про вагання у чомусь, поворот корпусу тіла в бік від співрозмовника, бігаючий погляд тощо.

Аналіз невербальної поведінки іншої людини має важливе значення в професійній діяльності працівника НП, якщо треба розпізнати неправду чи обман. Як свідчать багаточисленні дослідження, не існує ніяких специфічних проявів навмисної неправди у спілкуванні. Однак викриття неправди можливе, оскільки більша частина брехунів мимоволі припускається помилок, які є різновидом самовиразу.

Брехуна виказує його власна поведінка (найчастіша невербальна), але її треба вміти аналізувати. Як можлива ознака неправди може розглядатися і посилений самоконтроль.

Скованість рухів («дерев'яна хода», «кам'яне обличчя», «застигла посмішка») – ознаки того, що людина намагається приховати свої справжні переживання.

Прагнення до надмірного самоконтролю веде до втрати природності у поведінці, порушення процесу спілкування. Брехун змушений постійно стежити за тим, що він приховує.

Навіть якщо він дасть цьому раду, така поведінка сама собою свідчить про те, що він не щирий (а отже, можливо і нечесний).

Найважче приховати емоції, особливо, негативні.

Емоції недостатньо керовані, оскільки вони ґрунтуються на системі вроджених безумовних рефлексів.

Людина не в змозі собі наказати відчувати одне і не відчувати інше.

Неправа людини, яка до неї не підготовлена, найчастіше видають емоції, що не відповідають висунутій нею версії.

Якщо слово іде перед жестом, це ознака неправди. Якщо характер невербальних проявів, що розглядається в їх комплексі і взаємозв'язку, відповідає вербальним, то ймовірність того, що людина каже правду, вище ймовірності того, що він (вона) говорить неправду. Якщо ж невербальні прояви не збігаються за своїм значенням з вербальними, то навпаки.

2. Специфіка спілкування з дітьми, дієздатними потерпілими, особами у зміненому стані свідомості у кримінальному провадженні.

Алгоритм розмови з дієздатним потерпілим (свідком):

- 1) представлення;
- 2) запитання «Чим я можу Вам допомогти?», «Чи потрібен лікар?», «Що сталося?»;
- 3) прояви співчуття, словесної підтримки;
- 4) тактовне опитування;
- 5) переконання, що буде зроблено усе можливе задля відновлення справедливості.

Алгоритми розмови з жертвою (свідком) насилля:

- не кидайтеся відразу обіймати потерпілого. Візьміть його за руку або покладіть свою руку йому на плече. Якщо побачите, що це людині неприємно, уникайте тілесного контакту;
- не розпитуйте потерпілого про подробиці того, що сталося. Ні в якому разі не звинувачуйте його в тому, що сталося;
- дайте потерпілому зрозуміти, що він може розраховувати на вашу підтримку;
- якщо потерпілий починає розповідати про те, що сталося, спонукайте говорити не про конкретні деталі, а про емоції, пов'язані з подією. Домагайтеся, щоб він говорив: «Це не моя провина, винен насильник»; «Було зроблено усе можливе в таких обставинах», що дасть змогу не сформуватися комплексу провини, та полегшить психо-емоційні переживання;
- Спробуйте дізнатись про наявність тілесних ушкоджень, при можливості, надайте першу медичну допомогу.

Алгоритм розмови з дитиною:

Як виглядає? Дитина, що загубилась виглядає розгубленою. Очами шукає батьків, може бігти кудись, голосно кричати чи навпаки сидіти та плакати.

Одяг. Зазвичай загублена дитина виглядає доглянутою, вдягнутою за сезоном. Безпритульна дитина може бути погано вдягнутою, бути у брудному одязі, поводитись зухвало або занадто театральнo.

Якщо дитина не розмовляє. Спробуйте знайти навколо людей, які знають дитину, її батьків, свідків, які бачили її з дорослим.

Основні рекомендації:

- 1) Вести бесіду на рівні очей. Сісти поруч із дитиною або напроти неї.
- 2) Доброзичливий, товариський стиль розмови. Без сюсюкання.
- 3) Зрозуміла для дитини мова. Можливе неформальне привітання “Привіт”, представлення своїм іменем, а не повним званням.
- 4) Спроба говорити про цікаві для дитини теми, якщо не вдалось її розговорити.
- 5) По можливості 1 поліцейський залишається з дитиною (якщо батьки повернуться), другий шукає батьків (гучномовці в магазинах, на заправках, дитячих майданчиках та ін.)

Перелік можливих питань:

- 1) Як тебе звати?
- 2) Ти тут сам?
- 3) Ти сюди сам прийшов?
- 4) Де твоя мама чи тато?
- 5) Ви домовлялись, що ти будеш її тут чекати?
- 6) Де Ви домовлялись зустрітись?
- 7) Як звати твою маму? Як вона виглядає?
- 8) А де ви живете?
- 9) Ти знаєш телефон мами? Тата? Друзів чи знайомих.

Алгоритм розмови з особою при змінених станах свідомості

- 1) Встановити, чи може людина розмовляти: «Ви мене чуєте?»;
- 2) Попросити повторити за Вами певну фразу, переконатися, що Вас не тільки чують, але й розуміють;
- 3) Визначити, чи потрібна медична допомога, у разі необхідності викликати лікарів;
- 4) Якщо особа спроможна говорити (або ж за наявності у неї документів), встановити її прізвище, ім'я, місце проживання;
- 5) Доповісти керівництву, отримати вказівки з приводу подальших дій;
- 6) Спробувати зв'язатися з рідними або близькими особи, повідомити про місце її перебування.
- 7) Далі діяти за вказівкою керівництва.

Алгоритм розмови іноземцем

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

Якщо іноземець розуміє українську або іншу слов'янську мову

Перейти на мову, зрозумілу іноземцеві, знизити темп мовлення, активно інтонувати, виділяти логічні наголосу.

Якщо іноземець НЕ розуміє українську або іншу слов'янську мову

Встановити, чи є поруч хтось, хто міг би перекласти суть розмови (наприклад, супутник затриманої особи), людина із знанням мови (наприклад із вільною англійською).

При наявності доступу до мережі Інтернет можливо використати он-

лайн перекладачі. Наприклад Google Translate <https://translate.google.com.ua/>
Визначити мову спілкування та використати перекладач для спілкування

Якщо посередника не знайшлося, перейти на мову жестів. Використовуйте слова, що можуть мати однакові значення в різних мовах (POLICE, HELP, DOCUMENTS, METRO) та ін. Перевірити документи. За потреби доставити особу до райвідділу, викликати перекладача.

3. Особливості спілкування з громадянами під час масових заходів.

Алгоритм спілкування з колегами під час масових заходів

1. В залежності від відстані встановити можливість підтримання комунікації (за допомогою засобів зв'язку, за допомогою жестів тощо).
2. Перейти на умовні словесні формули, що не викликають у оточуючих підозри або некерованої поведінки.
3. Бути готовим до взаємодії при ускладненні ситуації.

Алгоритм спілкування з громадянами під час масових заходів

1. Говорити гучно, чітко, впевнено;
2. Стисло відповідати на відволікаючі запитання, не втрачаючи пильності;
3. Не вступати в дискусії;
4. Стежити за певним сектором, що охороняється, звертати увагу на можливих провокаторів;
4. Керувати ситуацією за вказівкою командира;
5. При спілкуванні із великою кількістю осіб, робіть основний акцент на спілкуванні із лідерами угруповання;
6. При спілкуванні із громадянами, постійно стояти до них обличчям або в півоберта, щоб бачити їхні дії;
7. Намагатись тримати всіх учасників події в полі зору, на відстані декількох метрів. При можливості, не допускати, аби хтось заходив збоку або за спину;
5. Звертати особливу увагу на сторонніх людей (мати з дитиною, яка випадково потрапила в натовп, громадяни похилого віку), намагайтесь виводити їх з натовпу;
6. Уважно слідкуйте за власним сектором, при можливості вираховуйте провокаторів, порушників правопорядку, аби при необхідності нейтралізовувати їх або фіксувати їхню зовнішність для подальших слідчих дій;
7. У випадках коли, поліцейський протистоїть великому скупченню людей, в першу чергу слідкувати за власною безпекою та безпекою сторонніх громадян (тих, що не мають відношення до групових акцій).

4. Специфіка спілкування з громадянами, які повернулись із зони ООС.

Посттравматичний синдром (ПТСР) — важкий психічний стан, що виникає в результаті одиничної або повторюваних психотравмуючих ситуацій.

Які події можуть викликати ПТСР?

- Війна, бойові дії
- Природні катастрофи
- Автомобільні аварії
- Терористичні акти
- Смерть близької людини
- Напад,
- Сексуальне чи фізичне насилля

Або будь-яка інша подія, що викликає у Вас відчуття безпорадності та безнадійності

Ознаки ПТСР:

- Загострена пильність. Ви постійно очікуєте небезпеки, очікуєте нападу, навіть лежачи у ванній.
- Агресивність. Будь-які, навіть незначні проблеми Ви намагаєтесь вирішити з позиції сили. Може проявлятися не тільки на роботі, але й у повсякденному житті.
- Немотивовані напади люті.
- Значна тяга до алкоголю.
- Паніка, тремтіння через голосні звуки.
- Депресія (відчуття відсутності сенсу життя, життя – чорна діра, в якому немає за що триматись).
- Думки про самогубство.
- Провина за те, що ви вижили, а ваші колеги – ні.
- Травмуюча подія переживається знову й знову (flashback).
- Ви намагаєтесь уникати всього, що може бути пов'язане з травмою
- Неспроможність згадати важливі епізоди отримання травми, ситуації, в якій вона була отримана
- Зниження цікавості до тих речей, що колись були цікаві.
- Почуття відсторонення, відчуження від інших, відчуття самотності
- Зниження емоційності
- Постійна роздратованість, лють
- Зниження сексуального бажання
- Постійна м'язова напруга
- Розлади сну

Що робити:

1. Якщо Ви стали учасником або свідком травмуючих подій, спостерігайте за своїми реакціями та думками після події.
2. Якщо Ви переживаєте, маєте симптоматику – це нормально. Близько 80% людей переживали травматичні події. Близько 20% мали після цього стресовий розлад. Близько 5% чоловіків та 10% жінок мали тривалий стресовий розлад.
3. Після події Ви можете звернутись до штатного психолога патрульної поліції за консультаціями відносно пом'якшення симптомів стресового розладу.
4. Якщо симптоми спостерігаються більше 1 місяця –
звертайтеся до психолога

Рекомендації по спілкуванню із громадянами, що повернулись із зони бойових дій

1. Загальне ставлення – обережна повага.
2. Уникати різких рухів, гучного тону мовлення.
3. При можливості, уникати погроз, наказів, використання авторитарного стилю у спілкуванні, силових дій по відношенню до співбесідника.
4. Варіанти відповідей у випадку провокативних питань (Чому Ви тут, а не на фронті?):
 - Необхідність забезпечити лад у тилу.
 - Необхідність захисту правопорядку, щоб сім'ї не боялися ввечері повертатись додому.
 - Кожен виконує свої накази. Ти виконуєш накази свого керівництва. У мене також є моє керівництво, я також виконую його накази?
 - Ми маємо достатньо ворогів, щоб ще один із одним сваритись.

ВИСНОВКИ

Не існує універсальних, придатних на всі випадки професійної діяльності прийомів психологічного контакту. У більшості ситуацій спілкування для встановлення психологічного контакту необхідне паралельне й послідовне застосування комплексу прийомів.

Отже, професійне спілкування поліцейського – це різновид спеціально організованої взаємодії людей (керівників і підлеглих; працівників, рівних за посадовим становищем; працівників і представників засобів масової інформації; працівників та громадян; працівників і правопорушників), змістом якого є пізнання, обмін інформацією та вплив учасників комунікативного процесу один на одного з метою вирішення правоохоронних завдань.

Контрольні питання:

1. Стратегії спілкування в особливих умовах.
2. Алгоритм спілкування з дитиною, яка загубилася або стала свідком

правопорушення.

3. Спілкування з особами у зміненому стані свідомості.
4. Спілкування з громадянами під час масових заходів.
5. Спілкування із громадянами, що повернулись із зони ООС.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

I. Нормативно-правові акти:

1. Конституція України: Закон від 28.06.1996 року № 254к/96-ВР.
URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>
2. Про Національну поліцію: Закон України. *Відомості Верховної Ради України*. 2015. № 40-41. Ст. 379.
3. Про затвердження Положення про Національну поліцію: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 р. № 877. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/877-2015-%D0%BF>
4. Про затвердження Положення про Міністерство внутрішніх справ України: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 р. № 878. *Офіційний вісник України*. 2014. № 72. Ст. 2026.

II. Спеціальна література:

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ, «ЛілеяНВ», 2015. 160 с.
2. Андросюк В.Г., Волошина О.В. та ін.. Зарубіжний досвід ефективної комунікації поліцейських (Аналітичний огляд). Київ: 2018. 31 с.
3. Барановська Л.В., Глушаниця Н.В. Психологія ділового спілкування: навчальний посібник. Київ: НАУ, 2016. 248 с.
4. Грищук В.К., Гуменюк Л.Й, Жидецький Ю.Ц., Мовчан А.В. Теоретико-прикладні засади професіоналізації особового складу вищих навчальних закладів МВС України: навчальний Львів: ЛьвДУВС, 2012. 352 с.
5. Ділове спілкування у прокуратурі: посіб. / кол. авт.; за ред. А.С. Спаського. Київ: Національна академія прокуратури України, 2019. 244 с.
6. Жидецький Ю.Ц., Зайшлюк О.В. Майндфулнес у підготовці майбутніх фахівців для роботи в особливих умовах / Ю.Ц.Жидецький, О.В. Зайшлюк // Соціальна робота в Україні: становлення, перспективи, розвиток. Львів, Львівський державний університет безпеки життєдіяльності, 2016. С. 125-127.
7. Калька Н.М. Детекція брехні у спілкуванні: соціально-психологічний аспект: навч.-метод. посібник. Львів: ЛьвДУВС, 2017. 120 с.
8. Комунікативні та психологічні аспекти підготовки фахівців для Національної поліції : [навчальний посібник] / [В.М. Бесчастний, Г.В. Мухіна, О.О. Новікова]; за ред.В. М. Бесчастного. Київ : ВД «Дакор», 2017. 204 с.

9. Кряж І.В. Психологічні основи профконсультування та профвідбору: Навчально-методичний посібник. Х.: Видавництво Харківського національного університету ім. В.М. Каразіна, 2001. 57 с.
10. Патрік Кінг. Стратегії і тактики спілкування, або Як знайти спільну мову з кожним / пер. з англ. Маріанни Восковнюк. К.: КНИГОЛАВ, 2017. 128 с.
11. Пінкер С. Просвітництво сьогодні. Аргументи на користь розуму, науки та прогресу / Переклад Олени Любенко. К.: Наш формат, 2019. 560 с.
12. Психологічні особливості комунікації оперативного працівника поліції: методичні рекомендації / Я.М. Когут, О.М. Борисюк, Ю.Ц. Жидецький, Н.М. Калька, Н.О. Пряхіна. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2019. 112 с.
13. Процесуальне інтерв'ю — на заміну звичним підходам до проведення допиту [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://ecpl.com.ua/news/protseual-ne-interv-iu-na-zaminu-zvychnym-pidkhodam-do-provedennia-dopytu/>
14. Токарська А.С. Комунікація у праві та правоохоронній діяльності: монографія. Львів: Львівський юридичний інститут МВС України, 2005.
15. Рекомендації ВОЗ стосовно дотримання етики та гарантування безпеки при проведенні інтерв'ю з жінками, що постраждали внаслідок торгівлі людьми» / автори: Кеті Циммерман і Шарлот Вотс. 2003. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42765/9241546255_ukr.pdf;jsessionid=98DA13B788F2629381E6744753DB29FF?sequence=9
16. Стрес та стресостійкість в діяльності працівників правоохоронних органів»: Бардин Н., Жидецький Ю., Когут Я., Пряхіна Н., Ясінський В. Стрес та стресостійкість в діяльності працівників правоохоронних органів: Навчально-методичний посібник. Львів. Кварт, 2020. 120 с.
17. Bradberry Travis, Greaves Jean. Emotional Intelligence 2.0. TalentSmart, 2009. — 255 p.// <https://www.twirpx.com/file/2307416/>
18. Brehove, Aaron (2011). Knack Body Language: Techniques on Interpreting Nonverbal Cues in the World and Workplace. Guilford, CT: Globe Pequot Press.
19. Dainton, M., Zelle, E. D. (2019). Applying communication theory for professional life: A practical introduction. 4th ed. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications.
20. Driver, J. (2010). You Say More Than You Think. New York, NY: Crown Publishers.
21. Jim Glennon Arresting Communication: Academy Edition / Calibre Press, 2013. 186 P.
22. Lewis Morris. NYC Police Communications Technician Study Guide / Network4Learning, inc., 2017. 144 P.

23. Mendez, J. (2016). Universal protocol for interviews. Interim report of the Special Rapporteur on torture and other cruel, inhuman or degrading treatment or punishment. Seventy-first session. Item 69 (b) of the provisional agenda.

24. Police Communications Operator / National LEARNING Corporation, 2019. 206 P.

25. Robinson, Lawrence; Segal, Jeanne; Smith, Melinda (2015-09-18). "Improving Communication Skills in Your Work and Personal Relationships". PDResources. Retrieved 2019-09-05

ІІІ. Інформаційні ресурси:

1. Офіційний веб-сайт Президента України. URL: <http://www.president.gov.ua/>

2. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: www.rada.gov.ua

3. Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади. URL: <http://www.kmu.gov.ua/control/>

4. Офіційний веб-портал Міністерства внутрішніх справ України. URL: <http://www.mvs.gov.ua/>

5. Офіційний веб-сайт Міністерства юстиції України. URL: <http://www.minjust.gov.ua/>

6. Національне агентство України з питань державної служби. URL: <http://nads.gov.ua/control/uk/index>

7. Інформаційно-пошукова правова система «Нормативні акти України (НАУ)». URL: <http://www.nau.ua/>

8. Електронна бібліотека Львівського державного університету внутрішніх справ. URL: <http://www.lvduvs.edu.ua>

ТЕМА 1.3.2. Спілкування. Невербальна комунікація. Офіційне спілкування. Діалог. Конфлікт та маніпуляція

Практичне заняття – 2 год.

Навчальна мета: опрацювати базові поняття з теми, сформувати у слухачів розуміння психологічних особливостей спілкування в особливих умовах, з певними категоріями осіб (іноземці, потерпілі, діти, особи в зміненому стані свідомості тощо) в діяльності працівників слідчих підрозділів поліції.

Виховна мета: сприяти формуванню готовності застосовувати вміння і навички психологічно грамотного спілкування з певними категоріями громадян.

Розвивальна мета: розвивати навички комунікації працівників слідства, що сприятиме більш ефективному виконанню службових обов'язків.

Навчальне обладнання, ТЗН: електронні підручники, посібники, мультимедійні слайди, комп'ютер.

Наочні засоби: схеми, плакати, малюнки.

Міжтематичні зв'язки: офіційне спілкування та його складові, ділове спілкування, діалоги в офіційному спілкуванні.

План практичного заняття

1. Визначення стратегій спілкування в особливих умовах.
2. Ознайомлення з алгоритмом розмови працівників підрозділів слідства Національної поліції України з дієздатним потерпілим.
3. Ознайомлення з алгоритмом спілкування з дитиною, основні рекомендації.
4. Особливості спілкування з особами у зміненому стані свідомості.
5. Ознайомлення з алгоритмом спілкування з громадянами під час масових заходів.
6. Рекомендації до спілкування із громадянами, що повернулись із зони ООС.
7. Ознайомлення з технікою роботи з «важкими» співрозмовниками.

№	Теорія	Практика	Час
1	Установча інформація	Представлення. Правила поведінки в тренінгу та принципи навчання.	5 хвилин
2		Первинна діагностика мовленнєвих навичок слухачів. Виступ кожного із самопрезентацією (Посада, ім'я, очікування від курсу «Ефективна комунікація») «Карний розшук м. Львова, Іванов Сергій. Від курсу очікую...»	15 хвилин
3	Діагностика	Викладач актуалізує базові знання щодо процесу спілкування, його складових. Звертає увагу на специфіку професійної комунікації в умовах діяльності слідчого. Фокусує увагу на вживанні етикетних формул	15 хвилин
4	Невербальна комунікація	Інтерактивна лекція	10 хвилин
5		Відеоаналіз. Слухачі переглядають відео. В моменти, коли вони спостерігають яскраві прояви невербальної комунікації, відео зупиняють. Побачене обговорюється слухачами	10 хвилин
6		Демонстрація правильних та неправильних дистанцій для спілкування (викладач підходить до слухача, аж поки той не буде відчувати дискомфорт і не зупинить 15 хвилин 28 викладача)	15 хвилин
7	Виявлення брехні	Групова вправа. 3 слухачі виходять із приміщення. Один із них отримує	10 хвилин

		від тренера знак (дрібну монету, карту, інший дрібний предмет). Протягом гри він буде «мафією». Слухачі повертаються в аудиторію. Один із слідчих проводить 4-5 хвилинний допит (1,5-2 хвилини на особу, аби дізнатись, у кого є монета). Інші слухачі також намагаються впізнати «мафію» за ознаками, що можуть вказувати на брехню	
--	--	--	--

Контрольні питання:

1. Цілі ділового спілкування в діяльності працівників підрозділів слідства Національної поліції України.
2. Особливості ділового спілкування в умовах професійної діяльності працівників підрозділів слідства Національної поліції України.
3. Комунікативні умови спілкування.
4. Складові елементи процесу спілкування.
5. Позиції у спілкуванні.
6. Етикетні формули у спілкуванні.

ТЕМА 1.3.3. Конфлікт та маніпуляція

Практичне заняття – 2 год.

Навчальна мета: опрацювати базові поняття з теми, сформувати у слухачів розуміння психологічного феномену конфлікту, шляхів його подолання та методів протидії маніпуляції в спілкуванні працівників слідчих підрозділів.

Виховна мета: сприяти формуванню готовності застосовувати вміння і навички психологічно грамотного управління конфліктом, діагностики та нейтралізації маніпуляції.

Розвивальна мета: розвивати у працівників підрозділів слідства Національної поліції України навички комунікації, що сприятиме більш ефективному виконанню службових обов'язків.

Навчальне обладнання, ТЗН: електронні підручники, посібники, мультимедійні слайди, комп'ютер.

Наочні засоби: схеми, плакати, малюнки.

Міжтематичні зв'язки: офіційне спілкування та його складові, ділове спілкування, діалоги в офіційному спілкуванні.

План практичного заняття

№	Теорія	Практика	Час
1	Конфлікт	Розв'язання конфліктів.	10 хвилин
2		Відеодемонстрація «Специфіка	10 хвилин

		сприйняття інформації» для демонстрації різниці у сприйнятті однакової ситуації різними людьми. •Перегляд фрагменту навчального фільму «Я та інші». •Слухачі переглядають фрагмент (викрадення ведучого та відповіді на питання). •Слухачі самостійно відповідають на поставлені запитання. •Слухачі повторно переглядають фрагмент із викраденням. •Тренер організовує обговорення про специфіку сприйняття та запам'ятовування інформації	
3		Тактики розв'язання конфліктів. Тренер пояснює різноманітні способи розборонення конфлікту, звертається до слухачів з пропозицією згадати випадки з життя, коли вони використали ту чи іншу техніку розборонення	15 хвилин
4		Групова дискусія, заповнення персонального словника, слова – конфліктогени	5 хвилин
5	Типи комунікативної поведінки	Типи комунікативної поведінки	5 хвилин
6		Рольова гра: спілкування в позиції знизу. Отримання досвіду перебування у різноманітних комунікативних позиціях, отримання навичок ідентифікації статусних позицій у спілкуванні	10 хвилин
7	Типи комунікативної поведінки	Типи комунікативної поведінки	5 хвилин
8		Рольова гра: спілкування в позиції знизу. Отримання досвіду перебування у різноманітних комунікативних позиціях, отримання навичок ідентифікації статусних позицій у спілкуванні	10 хвилин
8	Структура повідомлення	Тема та емоції	5 хвилин
9		Розрізнення «тема емоції» (на слух). Слухачі слухають розмови операторів і заявників, піднімаючи	10 хвилин

		руку в той момент, коли заявник чи оператор демонструють яскраво виражені емоційні повідомлення	
10	Маніпуляція	Огляд типових маніпуляцій	5 хвилин
11		Огляд основних способів протидії маніпуляціям	10 хвилин

Контрольні питання:

1. Ознаки маніпуляції.
2. Протидія маніпуляції.
3. Алгоритм вирішення конфлікту

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

I. Нормативно-правові акти:

1. Конституція України: Закон від 28.06.1996 року № 254к/96-ВР. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>
2. Про Національну поліцію: Закон України. *Відомості Верховної Ради України*. 2015. № 40-41. Ст. 379.
3. Про затвердження Положення про Національну поліцію: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 р. № 877. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/877-2015-%D0%BF>
4. Про затвердження Положення про Міністерство внутрішніх справ України: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 р. № 878. *Офіційний вісник України*. 2014. № 72. Ст. 2026.

II. Спеціальна література:

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ, «ЛілеяНВ», 2015. 160 с.
2. Андросюк В.Г., Волошина О.В. та ін.. Зарубіжний досвід ефективної комунікації поліцейських (Аналітичний огляд). Київ: 2018. 31 с.
3. Барановська Л.В., Глушаниця Н.В. Психологія ділового спілкування: навчальний посібник. Київ: НАУ, 2016. 248 с.
4. Бардин Н., Жидецький Ю., Когут Я., Пряхіна Н., Ясінський В. Стрес та стресостійкість в діяльності працівників правоохоронних органів: Навчально-методичний посібник. Львів. Кварт, 2020. 120 с.
5. Грищук В.К., Гуменюк Л.Й, Жидецький Ю.Ц., Мовчан А.В. Теоретико-прикладні засади професіоналізації особового складу вищих навчальних закладів МВС України: навчальний Львів: ЛьвДУВС, 2012. 352 с.
6. Ділове спілкування у прокуратурі: посіб. / кол. авт.; за ред. А.С. Спаського. Київ: Національна академія прокуратури України, 2019. 244 с.
7. Жидецький Ю.Ц., Зайшлюк О.В. Майндфулнес у підготовці майбутніх фахівців для роботи в особливих умовах / Ю.Ц.Жидецький, О.В. Зайшлюк //

- Соціальна робота в Україні: становлення, перспективи, розвиток. Львів, Львівський державний університет безпеки життєдіяльності, 2016. С. 125-127.
8. Калька Н.М. Детекція брехні у спілкуванні: соціально-психологічний аспект: навч.-метод. посібник. Львів: ЛьвДУВС, 2017. 120 с.
 9. Комунікативні та психологічні аспекти підготовки фахівців для Національної поліції: [навчальний посібник] / [В.М. Бесчастний, Г.В. Мухіна, О.О. Новікова]; за ред.В. М. Бесчастного. Київ : ВД «Дакор», 2017. 204 с.
 10. Кряж І.В. Психологічні основи профконсультування та профвідбору: Навчально-методичний посібник. Х.: Видавництво Харківського національного університету ім. В.М. Каразіна, 2001. 57 с.
 11. Патрік Кінг. Стратегії і тактики спілкування, або Як знайти спільну мову з кожним / пер. з англ. Маріанни Восковнюк. К.: КНИГОЛАВ, 2017. 128 с.
 12. Пінкер С. Просвітництво сьогодні. Аргументи на користь розуму, науки та прогресу / Переклад Олени Любенко. К.: Наш формат, 2019. 560 с.
 13. Психологічні особливості комунікації оперативного працівника поліції: методичні рекомендації / Я.М. Когут, О.М. Борисюк, Ю.Ц. Жидецький, Н.М. Калька, Н.О. Пряхіна. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2019. 112 с.
 14. Процесуальне інтерв'ю — на заміну звичним підходам до проведення допиту [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://ecpl.com.ua/news/protseual-ne-interv-iu-na-zaminu-zvychnym-pidkhodam-do-provedennia-dopytu/>
 15. Токарська А.С. Комунікація у праві та правоохоронній діяльності: монографія. Львів: Львівський юридичний інститут МВС України, 2005.
 16. Рекомендації ВОЗ стосовно дотримання етики та гарантування безпеки при проведенні інтерв'ю з жінками, що постраждали внаслідок торгівлі людьми» / автори: Кеті Циммерман і Шарлот Вотс. 2003. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42765/9241546255_ukr.pdf;jsessionid=98DA13B788F2629381E6744753DB29FF?sequence=9
 17. Bradberry Travis, Greaves Jean. Emotional Intelligence 2.0. TalentSmart, 2009. — 255 p.// <https://www.twirpx.com/file/2307416/>
 18. Brehove, Aaron (2011). Knack Body Language: Techniques on Interpreting Nonverbal Cues in the World and Workplace. Guilford, CT: Globe Pequot Press.
 19. Dainton, M., Zelle, E. D. (2019). Applying communication theory for professional life: A practical introduction. 4th ed. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications.
 20. Driver, J. (2010). You Say More Than You Think. New York, NY: Crown Publishers.
 21. Jim Glennon Arresting Communication: Academy Edition / Calibre Press, 2013. 186 P.

22. Lewis Morris. NYC Police Communications Technician Study Guide / Network4Learning, inc., 2017. 144 P.
23. Mendez, J. (2016). Universal protocol for interviews. Interim report of the Special Rapporteur on torture and other cruel, inhuman or degrading treatment or punishment. Seventy-first session. Item 69 (b) of the provisional agenda.
24. Police Communications Operator / National LEARNING Corporation, 2019. 206 P.
25. Robinson, Lawrence; Segal, Jeanne; Smith, Melinda (2015-09-18). "Improving Communication Skills in Your Work and Personal Relationships". PDResources. Retrieved 2019-09-05

III. Інформаційні ресурси:

1. Офіційний веб-сайт Президента України. URL: <http://www.president.gov.ua/>
2. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: www.rada.gov.ua
3. Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади. URL: <http://www.kmu.gov.ua/control/>
4. Офіційний веб-портал Міністерства внутрішніх справ України. URL: <http://www.mvs.gov.ua/>
5. Офіційний веб-сайт Міністерства юстиції України. URL: <http://www.minjust.gov.ua/>
6. Національне агентство України з питань державної служби. URL: <http://nads.gov.ua/control/uk/index>
7. Інформаційно-пошукова правова система «Нормативні акти України (НАУ)». URL: <http://www.nau.ua/>
8. Електронна бібліотека Львівського державного університету внутрішніх справ. URL: <http://www.lvduvs.edu.ua>