Тема 4.
Особливості спілкування поліцейських з різними категоріями громадян.

1. Визначення поняття спілкування. Етика спілкування поліцейського

2. Види та типи спілкування

2.1. Асертивна поведінка. Типи комунікативної поведінки.

2.2. Невербальна комунікація. Створення довірливих відносин з громадянами.

2.3. Особливості спілкування з дітьми.

3. Алгоритм спілкування в особливих умовах. Нетипове мовлення (потерпілі, діти, які загубилися, учасники АТО/ООС, особи при зміненому стані свідомості).

Питання 1: Визначення поняття спілкування. Етика спілкування поліцейського

Спілкування – процес взаємодії між людьми. Завдання спілкування:

- Передача інформації;
- Вплив на поведінку іншого;
- Вираження емоцій.

Ділове спілкування. Мета - досягнення узгодженості у трудовій, професійній сферах, суспільній діяльності. Статуси партнерів чітко визначені. Існують норми поведінки й правила, порушення яких може образити гідність партнера. Ділове спілкування виникає між людьми, які мають лише формальні міжособистісні стосунки (співробітники, керівники, підлеглі, службові особи та громадяни).

Ознаки ділового стилю спілкування:

- Позбавлений образності, емоційності;
- Широко вживаються готові ділові словесні формул типу: “відповідно до”, “з метою”, “згідно з” та ін.
- Нейтральна лексика, вживається в прямому значенні;
- Може містити посилання на інструкції, закони, розпорядження;
- Лаконічність, стислість й послідовність викладу фактів.

Цілі ділового спілкування в діяльності поліцейського:

- Підтримання законності й правопорядку;
- Забезпечення публічної безпеки, прав людини;

- Правове виховання членів суспільства;
- Формування позитивного іміджу правоохоронних органів.

Особливості ділового спілкування:

- Цілеспрямованість – поліцейський розуміє мету спілкування;
- Зумовленість субординацією і статутами;
- Ліміт часу – має обмежений час на виконання службових завдань.

Етикетні формули у спілкуванні

Ситуація	**З керівником, з колегами**	**З громадянами**
Привітання	Здоров'я бажаю	Добрий ранок, добрий день, добрий вечір
Звертання	Пане ….. (спеціальне звання)!	Шановний добродію! Громадянин…. (громадянко, громадяни)
Прохання	Дозвольте, звернутися…	Дозвольте, будьте ласкаві, будь ласка, будьте люб'язні, перепрошую
Вдячність	Висловлюю подяку	Дякую
Вибачення	Пробачте	Прошу пробачення, вибачте, пробачте, даруйте на слові
Прощання	До побачення	До побачення! Бувайте здорові! На все добре!

Питання 2: Види та типи спілкування

2.1. Асертивна поведінка. Типи комунікативної поведінки.

Асертивність – здатність упевнено і з гідністю відстоювати свої права, не зневажаючи при цьому прав інших людей.

• людина вільно виражає свої думки, почуття;

• вона може спілкуватися з людьми на усіх рівнях: з незнайомими людьми, з друзями, сім'єю. Це спілкування завжди відкрите, чесне, пряме і адекватне.

• активна орієнтація до життя: домагатися бажаного, намагатися впливати на події.

• дії характеризуються самоповагою.

Рівні відповідальності у спілкуванні та їх вплив на поведінку:

Асертивна особистість – адекватно оцінює рівень відповідальності («Ми з тобою однієї крові, я такий самий як ти». *Типи поведінки:* впевненість, спокій, контрольовані рухи та слова. *Невербаліка:* впевнена поза (може бути як атакуюча так і захисна), помірно широка жестикуляція, відкриті жести. *Комунікація:* можливість спокійно вибирати форми комунікації в залежності від ситуації).

Ознаки впевненої поведінки

• цілеспрямованість;

• орієнтованість на подолання перешкод, а не на переживання;

• гнучкість, адекватність реакцій на обстановку, що швидко змінюється;

• соціальна орієнтованість, спрямованість на конструктивні стосунки з оточенням;

• поєднання спонтанності з можливістю довільної регуляції;

• наполегливість, що не переходить в агресію;

• спрямованість на досягнення успіху, а не на уникнення невдач.

Невпевнена особистість – бере провину на себе у будь-якій ситуації («Я людина маленька», тобто поведінка маленької дитини перед дорослим). *Як виглядає:* я неправий, я поганий, я слабкий. *Типи поведінки:* страх, пригніченість, розгубленість, підлабузництво, намагання задобрити старшого, страх перебити іншого. *Невербаліка:* захисна поза та жестикуляція, згорбленість, короткі "слабкі рухи". *Комунікація:* ввічливе прохання, із правом відмови).

Ознаки невпевненої поведінки

• Людина стає тихою, сором'язливою, ходити згорбившись і опустивши голову, уникати прямого погляду, пасувати перед будь-яким тиском на неї.

• При такій поведінці людина йде від прямого обговорення проблеми, схильна говорити про свої бажання і потреби в непрямій формі, пасивна, не готова прийняти пропозицію партнера.

• Невпевненість може проявлятися і в агресії, людина може кричати, ображати, розмахувати руками, дивитись з підозрою, проявляється вимогливість і ворожість, намагання покарати іншу людину, а не задовольнити свої потреби.

Агресивна особистість – перекладає відповідальність на інших ("Я начальник, ти - дурень", "Я тут влада"). *Як виглядає:* зверхнє ставлення, читання моралі, всезнайство, людина у всьому правильна, вичитує іншу, яка нічого не знає. *Типи поведінки:* тиск, агресія, впевненість, перебивання, агресивні вигуки, небажання погоджуватись з іншими, зухвала поведінка, образливий тон, загрози.

Невербаліка: нависання, активна “атакуюча” поза, погляд з-під лоба. *Комунікація:* наказ без права відмови).

ПОЗИЦІЇ У СПІЛКУВАННІ

Я – ОК ТИ – ОК	Позиція ПОВАГИ до себе з ПОВАГОЮ до інших, передбачає настанову на успіх та стратегію «Виграв-Виграв»
Я - ОК ТИ – НЕ ОК	Позиція ПЕРЕВАГИ над іншими, тактика переслідування та агресії, стратегія «Виграв - Програв»
Я – НЕ ОК ТИ - НЕ ОК	Позиція НЕДОВІРИ, тактика ухиляння від взаємодії з іншими, стратегія «Програв - Програв»
Я – НЕ ОК ТИ - ОК	Позиція САМОПРИНИЖЕННЯ з іншими, неадекватна тактика залежності від думки інших, стратегія «Програв - Виграв»

2.1. Невербальна комунікація. Створення довірливих відносин з громадянами

НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ

Невербальне спілкува́ння — вид спілкування, для якого характерне використання невербальної (безсловесної) поведінки і невербальних комунікацій як головного засобу передачі інформації, організації взаємодії, формування образу, думки про співрозмовника, здійснення впливу на іншу людину. До таких засобів належить система знаків, які відрізняються мовними способами та формою їх виявлення. У процесі взаємодії вербальні й невербальні засоби можуть підсилювати або послаблювати дію один на одного. Мова невербального спілкування є мовою не лише жестів, а й почуттів. Люди використовують для комунікативного зв'язку цілу низку невербальних засобів: погляди, міміку, пози, жести тощо.

Зони спілкування:

• **Інтимна зона** (15 - 46 см) - спілкування з близькими, батьками, родичами;

• **Особиста зона** (46 - 125 см) - відстань спілкування з друзями і однодумцями;

• **Соціальна** (1,2 - 2,5 м) - відстань на переговорах з приятелями і колегами по роботі;

• **Публічна** (більше 2,5 м) - ділові переговори, візити до вищих чиновників.

Для ефективної комунікації слід дотримуватися таких правил:

• слід дотримуватись міри у дистанціюванні (не треба надмірно віддалятись і не надто наближатись до партнера);

• дистанція між партнерами повинна відповідати ситуації;

• не варто починати спілкування з відстані більш ніж 4 м. Найбільш прийнятними на такій дистанції може бути посмішка чи кивок головою на знак привітання;

• перші фрази краще говорити на відстані соціальної зони;

• відстань треба долати поступово, а не перескакувати через одну чи дві зони. У такому разі легше досягти згоди, виважено розв'язати проблему;

• не порушати визначену зону, особливо інтимну, в ділових стосунках це є неприйнятним.

• Будь-які жести сприймаються в комплексі. Людина може перехрещувати руки через низьку температуру. Ваші здогадки потрібно перевіряти.

• Жестикуляція може бути зумовлена культурними особливостями людини (звичка, традиції).

Довірливі відносини. В своїй роботі поліцейський повинен реалізовувати концепцію Партнерства суспільства та правоохоронних органів. Для цього він повинен створювати довірливі відносини з громадянами. Поліцейський повинен вступати в контакт та постійно поглиблювати його до рівня, необхідного для виконання службових обов'язків. Основними техніками аргументації, спрямованими на переконання громадянина у необхідності та правильності певних дій під час спілкування є:

• **Емоційне переконання –** використання емоційних образів, почуттів, власного досвіду особи. Сутність технік – у створенні емоційної картини з громадянином у головній ролі. Перебуваючи в цій фантазії, громадянин приміряє на себе відчуття протилежної сторони, стає на його місце («Уявіть себе на місці….», «А ви б хотіли собі таких наслідків?»)

• **Раціональне переконання –** використання фактів, аргументів для зміни позиції. Сутність технік – наведенні фактів, аргументів, які дозволяють отримати

згоду, перевести громадянина на свій бік. Громадянин зважує аргументи та переходить на Ваш бік. *Дія-Вигода.* Пояснення зв'язку між діями поліцейського та перевагами для громадянина. В кінці повинен міститись заклик до дії, очікувані від опитуваного («Що я роблю- Як це допоможе Вам?»). *Дія-Наслідки.* Пояснення зв'язку між діями громадянина та наслідками, які він отримає («Якщо Ви зробите ….., ви отримаєте наступні наслідки…..).

• **Залучення до співпраці –** переконання шляхом включення людини у дію на своєму боці. Замість протистояння, громадянин стає союзником поліцейського («Мені (поліції, державі) потрібна Ваша допомога….», «Дайте мені пораду, що б Ви робили на моєму місці?»).

Створенню довірливих відносин при спілкуванні сприяє:

Демонстрація особистих професійних якостей:

- проведення дієвих профілактичних бесід,
- допомога у вирішення дрібних проблем громадян (сімейні конфлікти, дрібні сварки).
- зменшення рівня злочинності на дільниці.

Демонстрація особистих морально-етичних якостей:

- чесність та порядність
- готовність допомогти.
- готовність працювати заради громади
- відсутність бажання брати участь у корупційних схемах.

Демонстрація переваги від співпраці із правоохоронними органами:

- участь у різноманітних громадських заходах (відкриті уроки, виховні години тощо).
- звітування перед громадою у спосіб, передбачений нормативними актами. демонстрація обопільних переваг від співпраці (Ми можемо зменшити злочинність разом)

Невербальна демонстрація.

- щира та відкрита позиція при спілкуванні.
- відкрита жестикуляція, демонстрація відкритих рук.
- відсутність невербальних бар'єрів між громадянином та поліцейським
- впевнена поведінка, тон розмови.
- демонстрація паритету в комунікації
- повага до комунікативних зон громадянина.
- посмішка.

Вербальні техніки.

- уважне вислуховування без переривань.
- жива зацікавленість у розумінні цілей та способу життя громадянина
- демонстрація уваги до слів та почуттів громадянина.
- використання технік емоційної підтримки, коли це доречно.
- використання технік резюмування, парафразу, та інших технік активного слухання.
- чіткі та зрозумілі інструкції, прохання та питання при спілкуванні

2.3. Особливості спілкування з дітьми.

Дитина/підліток зазвичай є більш емоційним та менш контрольованим співрозмовником, ніж дорослий. Вона має яскраву уяву, може щиро вірити у деякі речі, які насправді не відбувались, може забувати, плутатись у свідченнях.

Алгоритм розмови з дитиною, яка загубилася:

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 одягу, поводитись зухвало або занадто театрально.

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 один поліцейський залишається з дитиною (якщо батьки повернуться), а другий шукає батьків (гучномовці в магазинах, на заправках, дитячих майданчиках та ін.)

Перелік можливих питань до дитини:

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.

Особливості спілкування із групою підлітків

У діяльності поліцейського можуть виникнути ситуації, коли необхідно спілкуватись одразу із групою підлітків, які налаштовані недружньо по відношенню до поліцейського. В таких випадках рекомендується застосовувати такі прийоми спілкування, як:

• **доброзичливий, розуміючий тон спілкування**, без батьківських, вчительських інтонацій.

• **спілкування як з дорослим (на рівних)**. «Я вас розумію. Був такий самий як і ви. Я хочу, щоб ні у вас, ні в мене не було проблем. Щоб ви собі не нашкодили».

• **намагайтесь розділити групу**. В деяких випадках легше спілкуватися з одним-двома підлітками, а не зі всією групою одночасно. При наявності поліцейських, підлітки починають відчувати певний психологічний тиск. Дівчата зазвичай є більш дисциплінованими, порядними, можуть краще йти на контакт та впливати на хлопців із своєї групи.

• **можливо будувати комунікацію через лідера або особу, яка має найменшу стійкість до тиску (слабку ланку).** В останньому випадку поліцейський може отримати результат, але таким чином він наражає такого підлітка на потенційну небезпеку. Він може стати об’єктом подальшої агресії з боку групи.

• **дізнайтесь ім’я, телефони, адресу проживання батьків** всіх учасників подій, або принаймні одного з них. За дії підлітків несуть відповідальність їх батьки або опікуни (крім важких злочинів), тому можна апелювати до можливих проблем у батьків.

• **поліцейський повинен пояснювати свої дії підліткам, щоб ті могли чітко розуміти наслідки своїх дій**. «Якщо ви будете продовжувати таку поведінку, я буду змушений… », «Ваші дії є порушенням громадського порядку, статті ____, і можуть викликати наступні наслідки….»

• якщо діти знаходяться у стані **важкого наркотичного або алкогольного** сп'яніння, може бути викликана швидка допомога для засвідчення стану підлітка та можливої госпіталізації.

ВІКОВІ ГРУПИ

Дошкільний вік. Від 3 до 6 років. **Словниковий запас:** 500-2000 слів. Не розуміє абстракцій. Може розмовляти простими або складними реченнями. Може слабо орієнтуватись у часі, просторі, числах. **Увага:** Тривалість уваги – 5-10 хвилини. Увага мимовільна та довільна, дитина може легко переключатись з однієї теми на іншу, проте здатна і затримувати свою увагу на певних темах, особливо під контролем дорослого. Швидко забуває неважливі факти. **Емоційний стан:** нестабільний, настрій може швидко змінюватись. Привертає до себе увагу, реагує на похвалу, легко піддається навіюванню, вірить інформації від дорослих. **Особливості взаємодії:**

• спілкування та опитування є ускладненими. Поліцейський може отримати тільки поверхневу інформацію;

• опитування організовується у вигляді малювання, казок, інших "м'яких" методик;

• для проведення опитування варто створити для дитини спокійну, безпечну атмосферу (кімнату з іграшками, власна кімната дитини, "зелена кімната");

• можна зробити дитині подарунок (повітряна кулька, дешева іграшка, наліпки, дозволити приміряти поліцейський кашкет тощо). Не варто пригощати солодощами або цукерками (можливі алергічні реакції, супротив дорослих).

Поради по спілкуванню:

• Вести бесіду на рівні очей. Сісти поруч із дитиною або напроти неї.

• Доброзичливий, товариський стиль розмови. Без сюсюкання.

• Зрозуміла для дитини мова. Можливе неформальне привітання "Привіт", представлення своїм іменем, а не повним званням.

• Спроба говорити про цікаві для дитини теми, якщо не вдалось її розговорити (спитати, чим дитина цікавиться).

• Спілкування можна почати із цікавих тем (Чи любиш мультики? Улюблений мультик? Улюблена іграшка?). Таким чином Ви можете визначити мовленнєвий рівень дитини

Помилки при спілкуванні:

• Використання тиску та погроз. Дитина може злякатись та "заглибитись у себе".

• Задавати закриті питання. При запитанні: "Тебе тато образив?" дитина може погодитись, оскільки боїться дорослого. Краще задавати відкриті питання.

Шкільний вік. Від 6 до 12 років. **Словниковий запас:** може використовувати синоніми, описувати подробиці, пояснювати хід подій. **Увага та пам'ять:** тривалість уваги – 10-15 хвилини. Дитина може легко переключатись з однієї теми на іншу, проте здатна і затримувати свою увагу на певних темах, особливо під контролем дорослого, може пам'ятати факти протягом довгого періоду. **Емоційний стан:** нестабільний, настрій може змінюватись. **Соціальний стан:** формується особиста думка. Може брехати за власним бажанням, для захисту себе від негативних наслідків.

Особливості взаємодії:

• Дитина може надавати інформацію офіцеру поліції, розповідати про події, свідком яких вона стала.

• Краще за все – спілкування на "рівних", при збереженні свого авторитету. Без надмірного "сюсюкання".

• Уникайте залякування, тиску на дитину.

• Якщо дитина відволікається на інші теми, можна дозволити їй порозмовляти на сторонні теми. Потім поверніть її увагу до важливих обставин.

Підлітковий вік. Від 12 до 16 років. **Розумові здібності:** критичне мислення. Потребує фактів та аргументації. Може висловлювати незгоду із діями дорослих. Підвищується здатність прогнозувати наслідки своїх дій. **Емоційний стан:** можливі різкі зміни емоційних станів, в тому силі через гормональні зрушення. **Соціальний стан:** цінує чесне, відверте ставлення. Вимагає поваги з боку дорослих.

Особливості взаємодії:

• Ставлення як до дорослого, повага, врахування думки підлітка.

• Обережно використовувати зауваження, повчальний, наказний тон. ("Припини палити!", "Тут заборонене використання нецензурної лексики"). Необхідно надавати перевагу не наказовій формі, а пропозиції, проханню, домовленості. В такий спосіб можна отримати певну довіру підлітка.

• Для підлітка важливе збереження статусу у власній соціальній групі. Це варто враховувати при спілкуванні із підлітком.

• Комунікативні навички та словниковий запас підлітка можна прирівняти до дорослих.

Питання 3: Алгоритм спілкування в особливих умовах. Нетипове мовлення (потерпілі, діти, які загубилися, особи при зміненому стані свідомості)

Жорсткі умови буденного життя диктують нові правила поведінки, взаємовідносин працівників поліції з різними верствами населення та правопорушниками. При цьому постає питання особистої професійної безпеки працівника поліції. Необхідні також володіння надійними та безпечними методами діяльності, сформована особиста установка на виживання, психологічні якості, які дозволяють адекватно оцінювати обстановку, приймати оперативні і правильні рішення, не втрачати самовпевненості.

Алгоритм розмови з дієздатним потерпілим

1. Представитися.
2. Запитати: *«Чим я можу Вам допомогти?», «Чи потрібен лікар?», «Що сталося?»;*
3. Прояви співчуття, підтримку;
4. Тактовна опитати;
5. Переконати людину, що буде зроблено усе можливе задля відновлення справедливості.

Алгоритм розмови з особою при змінених станах свідомості

1. Представитися.
2. Встановити, чи може людина розмовляти: *«Ви мене чуєте?»;*
3. Попросити повторити за Вами певну фразу, переконатися, що Вас не тільки чують, але й розуміють;
4. Визначити, чи потрібна медична допомога, у разі необхідності викликати лікарів;
5. Якщо особа спроможна говорити (або ж за наявності у неї документів), встановити її прізвище, ім’я, місце проживання;
6. Доповісти керівництву, отримати вказівки з приводу подальших дій;

7. Спробувати зв’язатися з рідними або близькими особи, повідомити про місце її перебування.

8. Далі діяти за вказівкою керівництва.

Алгоритм розмови з іноземцем

1. Представитися.

2. Виявляти доброзичливість (мімікою, жестами).

3. При зверненні до особи встановити, чи розуміє вона українську або іншу слов’янську чи іноземну мову (англійську).

4. Встановити чи є хтось поруч, хто може передати суть розмови. За потреби викликати перекладача.

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;

5. Керувати ситуацією за вказівкою керівника/командира.

6. При спілкуванні із великою кількістю осіб, робіть основний акцент на спілкуванні із лідерами угруповання.

7. При спілкуванні із громадянами, постійно стояти до них обличчям або в півоберта, щоб бачити їхні дії.

8. Намагатись тримати всіх учасників події в полі зору, на відстані декількох метрів. При можливості, не допускати, аби хтось заходив збоку або за спини

9. Звертати особливу увагу на сторонніх людей (мати з дитиною, яка випадково потрапила в натовп, громадяни похилого віку), намагайтесь виводити їх з натовпу.

10. Уважно слідкуйте за власним сектором, при можливості вираховуйте провокаторів, порушників правопорядку, аби при необхідності нейтралізувати їх або фіксувати їхню зовнішність для подальших слідчих дій.

11. У випадках коли, патрульний протистоїть великому скупченню людей, в першу чергу слідкувати за власною безпекою та безпекою сторонніх громадян (тих, що не мають відношення до групових акцій).

Рекомендації по спілкуванню із громадянами, що повернулись із зони АТО/ООС

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 з боку громадянина, який повернувся із зони АТО («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.

Методи та прийоми спілкування працівників поліції з правопорушниками

Серед громадян проявляються, поряд з нормою, і негативні типи поведінки і побудови спілкування з працівниками поліції, яким доводиться вирішувати свої задачі, враховуючи їх. Наприклад:

Правопорушник грубий, зухвалий, самовпевнений, переконаний у власній правоті, вважає, що всі повинні йти йому на поступки. Працівнику, в такому випадку необхідно подавляти агресивність такого громадянина, не проявляючи власні емоції, методом твердої та рішучої констатації факту допущеного порушення і нагадуванням статті адміністративного кодексу, яка була порушена.

Правопорушник переляканий, але зовнішньо демонструє вибух емоцій, невдоволення, багатослівний, але його висловлювання незмістовні. Працівнику необхідно дати йому виговоритись, а потім продемонструвати, що ситуація контролюється і розглядається в контексті правових норм, а саме тому провина правопорушника оцінюється правомірною.

Правопорушник, який постійно скаржиться, вважає, що його провини немає, а винні інші особи, чи обставини. Працівнику, в таких випадках доцільно

вислухати правопорушника, об’єктивно оцінити пояснення правопорушника і прийняти відповідне, адекватне до ступеня правопорушення, рішення. Обов’язково надати правопорушнику поради і рекомендації по даному правопорушенню з метою його наступної профілактики.

Не можна забувати й про фактор ризику. *Ризик* – це дія працівника, яка характеризується невизначеністю результатів, а також можливими несприятливими наслідками. Рекомендовано дотримуватися наступних правил поведінки працівників, спрямованих на забезпечення їх особистої професійної безпеки:

- намагайтеся знизити напруженість при інцидентах з правопорушником;
- не провокуйте напад та застосування зброї;
- здорова недовіра до підозрюваного чи затриманого краще, ніж легковажна довірливість;
- страхуйте кожну свою дію по відношенню до правопорушника;
- уникайте шаблонної та передбачуваної поведінки в небезпечній ситуації;
- на місці пригоди намагайтеся тримати в полі зору усіх діючих осіб;

ніколи не повертайтеся до правопорушника спиною.