

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ

Факультет підготовки фахівців для підрозділів кримінальної поліції
Національної поліції України

Кафедра психології, соціології та педагогіки

Н. Г. Комих

**ПРОФЕСІЙНО-ПСИХОЛОГІЧНА ПІДГОТОВКА
ПОЛІЦЕЙСЬКОГО: МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНОГО ЗАНЯТТЯ
З ТЕМИ «ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ
В ЕКСТРЕМАЛЬНИХ ТА КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ»**

Назва освітньо-професійної програми	Правоохоронна діяльність (поліцейські)
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Галузь знань	К Безпека та оборона
Назва спеціальності	К9 Правоохоронна діяльність
Вид навчальної дисципліни	Вибіркова
Мова викладання	Українська
Рік навчання	Перший

Дніпро
2026

УДК 159.98+351.74

К 63

*Рекомендовано навчально-методичною радою
Дніпровського державного університету
внутрішніх справ (протокол № __ __ .03.2026)*

РЕЦЕНЗЕНТИ:

Лариса КОЛІСНИК – завідувач аспірантури і докторантури кандидат соціологічних наук, доцент кафедри історії та політичної теорії НТУ «Дніпровська політехніка».

Ірина ДРОК – завідувач науково-дослідної лабораторії превентивної діяльності та соціологічних досліджень, кандидат юридичних наук, доцент майор поліції.

К 63 Комих Н. Г. Професійно-психологічна підготовка поліцейського: методичні рекомендації для підготовки до практичного заняття з теми «Ефективна комунікація поліцейських в екстремальних та кризових ситуаціях» / Н. Г. Комих. Дніпро : Дніпровський державний університет внутрішніх справ, 2026. 16 с.

У авторській редакції

Методичні рекомендації містять навчально-методичні матеріали для підготовки до практичного заняття з теми «Ефективна комунікація поліцейських в екстремальних та кризових ситуаціях» у межах дисципліни «Професійно-психологічна підготовка поліцейського», зокрема ситуаційні завдання та запитання для самоконтролю. Видання призначене для здобувачів освіти закладів вищої освіти із специфічними умовами навчання та спрямоване на формування і вдосконалення практичних навичок професійної комунікації майбутніх поліцейських.

Авторка

КОМИХ Наталія Григорівна – завідувач кафедри психології, соціології та педагогіки факультету підготовки фахівців для підрозділів кримінальної поліції Національної поліції України Дніпровського державного університету внутрішніх справ, кандидатка соціологічних наук, доцентка.

©Комих Н..Г., 2026

©ДДУВС 2026

ЗМІСТ

Вступ	4
Методичні вказівки до практичного заняття	5
Рекомендації до практичного заняття	6
Ситуаційні вправи для практичного заняття	12
Питання для рефлексії після виконання вправ	13
Рекомендована література	14

ВСТУП

Навчальною дисципліною «Професійно-психологічна підготовка поліцейського» передбачені наступні форми занять: семінарські (14 год) та практичні заняття (14 год).

Метою практичних занять є: перевірка, поглиблення і закріплення теоретичних знань, отриманих здобувачами та здобувачками вищої освіти на лекціях і в ході самостійних занять, надання допомоги в самостійному оволодінні матеріалом, вдосконалення навичок усної подачі матеріалів, ведення полеміки.

Критерії оцінювання під час вивчення навчальної дисципліни

Результати оцінюються викладачем під час проведення заняття відповідно до затверджених *критеріїв оцінювання*. При цьому викладач враховує такі основні компоненти:

- 1) Рівень знань:
 - глибина і міцність знань;
 - рівень мислення;
 - уміння систематизувати знання по окремих темах;
 - уміння складати розгорнутий план відповіді;
 - давати точні формулювання;
 - правильно користуватися поняттєвим апаратом;
 - культура відповіді (грамотність, логічність і послідовність викладу);
 - навички і прийоми виконання практичних завдань.
- 2) Навички самостійної роботи:
 - уміння пошуку необхідної літератури;
 - орієнтація в потоці інформації щодо обраної спеціальності;
 - навички ведення записів (складання простого і розгорнутого плану, конспекту, реферату, виступу, а також навички науково-пошукової роботи).
- 3) Уміння застосувати знання на практиці:
 - реалізація на практичних заняттях;
 - виконання індивідуальних завдань під час проходження практики.

Політика застосування ІІІ при виконанні практичних завдань.

Під час виконання практичних завдань передбачає його використання як допоміжного інструменту для пошуку інформації, аналізу матеріалів та формування ідей. Використання ІІІ не повинно замінювати самостійну роботу здобувачів освіти, їх критичне мислення та власний аналіз навчальних ситуацій. Курсанти зобов'язані перевіряти достовірність отриманої за допомогою ІІІ інформації та відповідально використовувати її під час підготовки завдань. Остаточні відповіді, висновки та рішення у практичних ситуаціях мають бути результатом самостійної роботи здобувача освіти.

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ПРАКТИЧНОГО ЗАНЯТТЯ

Тема № 3. Ефективна комунікація поліцейських в екстремальних та кризових ситуаціях.

Практичне заняття – 4 години

Навчальна мета: поглибити та розширити уявлення курсантів про особливості професійного спілкування під час проведення оперативно-службових заходів, цілі та завдання професійного спілкування, засоби професійного спілкування, рівні спілкування, характеристику методів візуальної психодіагностики та їх значення для ефективного виконання професійних завдань, технології та техніки комунікативної взаємодії, сутність ненасильницького спілкування, правила та алгоритми надання першої психологічної допомоги.

Програмні результати навчання. У результаті опрацювання теми здобувачі освіти повинні:

1. *Розуміти особливості професійного спілкування поліцейських під час проведення оперативно-службових заходів, його цілі, завдання, засоби та рівні.*
2. *Аналізувати психоемоційний стан співрозмовника та інтерпретувати поведінкові прояви із застосуванням методів візуальної психодіагностики.*
3. *Застосовувати технології та техніки комунікативної взаємодії у процесі професійного спілкування з громадянами в різних службових ситуаціях.*
4. *Використовувати принципи ненасильницького спілкування для попередження конфліктів та підтримання конструктивної взаємодії.*
5. *Дотримуватися правил і алгоритмів надання першої психологічної допомоги особам, які перебувають у стані стресу або кризи.*

РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРАКТИЧНОГО ЗАНЯТТЯ

Виконання практичних та ситуаційних завдань передбачає моделювання типових ситуацій професійної діяльності поліцейського, пов'язаних із комунікацією з громадянами в умовах підвищеної емоційної напруги та кризових обставин. Під час виконання вправ курсанти відтворюють ситуації професійної взаємодії, що пов'язані зі встановленням психологічного контакту з потерпілими, свідками, заявниками, учасниками конфліктів та іншими громадянами. Особлива увага приділяється застосуванню сучасних комунікативних технологій, зокрема методики спеціалізованого інтерв'ю ТЕД (Tell (розкажи) – Explain (поясни) – Describe (опиши)), використанню воронки запитань, алгоритму 7 етапів кризової комунікації, принципів ненасильницького спілкування, а також навичок першої психологічної допомоги.

У ході практичного заняття курсанти виконують рольові вправи, що відтворюють ситуації реагування на правопорушення, опитування свідків та потерпілих, врегулювання конфліктів, спілкування з громадянами, які перебувають у стані стресу або емоційного потрясіння. Вихідні дані до кожної ситуаційної вправи та порядок її виконання визначаються викладачем. Група розподіляється на 4-5 підгруп кожна з яких виконує кейс. Після виконання вправ проводиться обговорення та аналіз ефективності застосованих комунікативних технік.

Під час виконання практичних завдань рекомендується звернути увагу на такі аспекти:

1. Методики встановлення психологічного контакту при комунікації з представниками різних соціальних груп населення (потерпілими, свідками, заявниками). Психологічний контакт означає встановлення конструктивної комунікації, за якої людина відчуває безпеку, повагу та готовність розповідати інформацію. Основні завдання психологічного контакту: знизити напругу, встановлення довіри між учасниками бесіди, створення атмосфери відкритого спілкування, підвищити готовність особи до співпраці, забезпечення повноти та достовірності інформації.

МЕТОДИКИ

ВСТАНОВЛЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНТАКТУ

при комунікації з представниками різних соціальних груп населення
(потерпілими, свідками, заявниками)

*Психологічний контакт — це встановлення конструктивної комунікації, за якої людина
почувається в безпеці, повагу та готовність відати інформацію.*



ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНТАКТУ:

Знизити напругу

Встановити довіру між учасниками бесіди

Створити атмосферу відкритого спілкування

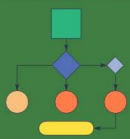
Із застосуванням методів візуальної
психодіагностики



ПІДВИЩИТИ ГОТОВНІСТЬ ОСОБИ ДО СПІВПРАЦІ
у процесі професійного спілкування



ЗАБЕЗПЕЧИТИ ПОВНОТУ ТА ДОСТОВІРНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ
особам, які перебувають у стані стресу або кризи



ДОТРИМУВАТИСЯ ПРАВИЛ І АЛГОРИТМІВ НАДАННЯ
ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ
особам, які перебувають у стані стресу або кризи

2. **Методика спеціалізованого інтерв'ю ТЕД** як інструмент отримання повної та достовірної інформації під час спілкування з потерпілими, свідками та заявниками.

Методика **ТЕД (Tell – Explain – Describe)** використовується для отримання максимально повної та достовірної інформації від співрозмовника без навіювання або тиску.

МЕТОДИКА TED

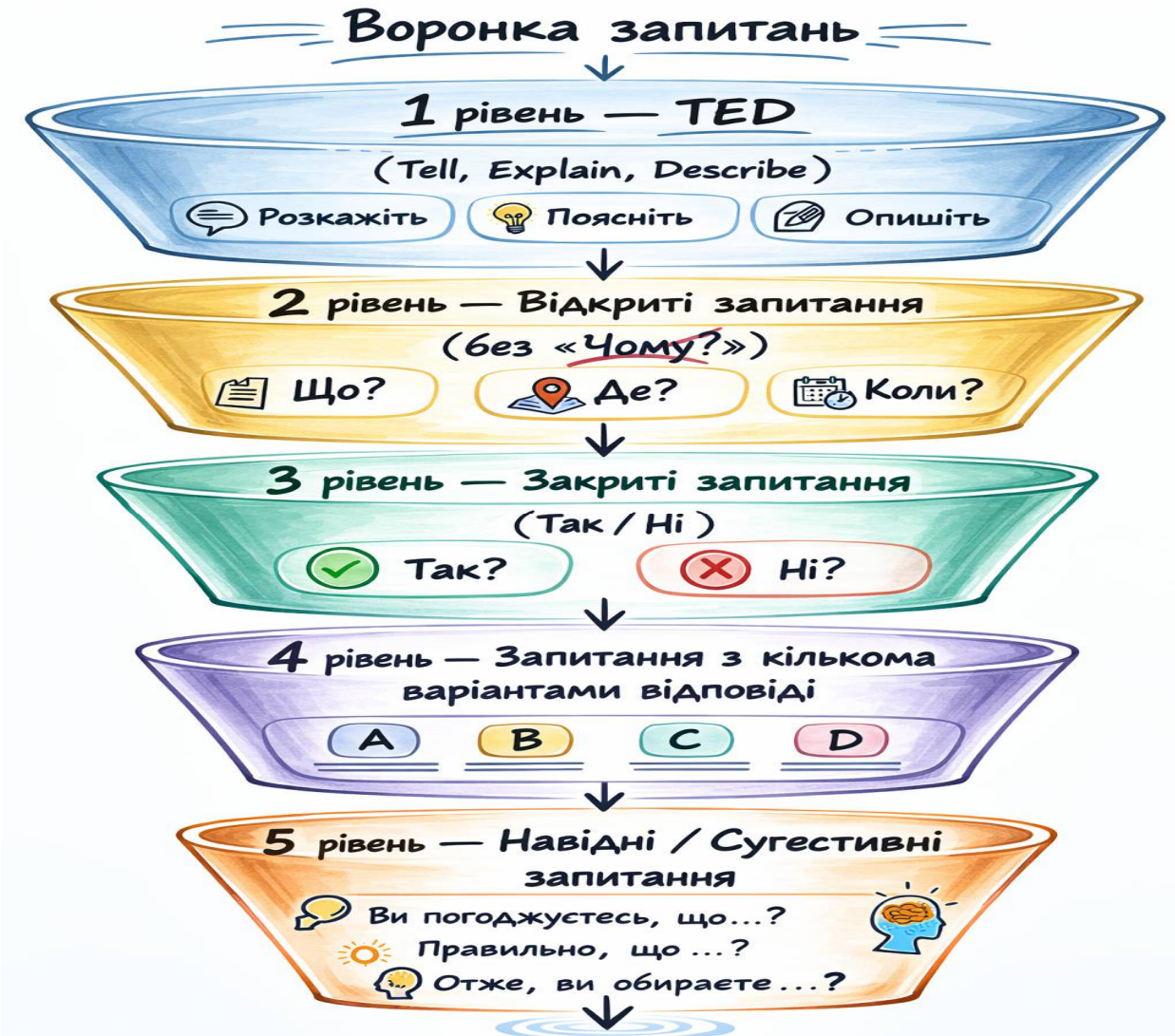
(Tell - Explain – Describe)

використовується, щоб здобути максимально повну та достовірну інформацію від співрозмовника без навіювання або тиску

Елемент	Сутність	Приклади запитань
T Tell (Розкажіть)	стимулювання вільної розповіді	«Розкажіть, будь ласка, що сталося.»
E Explain (Поясніть)	уточнення логіки подій	«Поясніть, як розвивалась ситуація.»
D Describe (Опишіть)	опишування деталей події	«Опишіть зовнішність цієї людини.»




3. Використання воронки запитань у процесі професійного спілкування поліцейського: послідовний перехід від відкритих запитань до уточнюючих та закритих з метою деталізації отриманої інформації.



4. Алгоритм 7 етапів кризової комунікації під час взаємодії з громадянами у складних та конфліктних ситуаціях (оцінка ситуації, встановлення контакту, активне слухання, емоційна стабілізація, збір інформації, пошук рішень, завершення комунікації). Алгоритм кризової комунікації застосовується поліцейськими під час взаємодії з громадянами в умовах підвищеної емоційної напруги.



5. **Принципи ненасильницького спілкування** як засобу попередження та деескалації конфлікту під час професійної взаємодії поліцейського з громадянами.

6. **Психологічні прийоми надання першої психологічної допомоги** особам, які перебувають у стані гострої стресової реакції, шоку або сильного емоційного переживання внаслідок кризової події.



7. **Аналіз типових помилок комунікації поліцейського** під час реагування на кризові ситуації та формування навичок їх попередження у професійній діяльності.

СИТУАЦІЙНІ ВПРАВИ ДЛЯ ПРАКТИЧНОГО ЗАНЯТТЯ

Кейс 1. Пограбування біля під'їзду

Ситуація: До поліцейського звернулася жінка, яка повідомляє, що кілька хвилин тому біля під'їзду невідомий намагався відібрати її сумку.

Завдання курсантам:

- встановити психологічний контакт;
- використати методику ТЕД;
- побудувати воронку запитань;
- визначити прикмети правопорушника.

Кейс 2. Агресивний заявник у відділенні поліції

Ситуація: Чоловік емоційно скаржитися на те, що сусіди постійно гучно поведуться та провокують конфлікти.

Завдання:

- застосувати техніки деескалації конфлікту;
- використати принципи ненасильницької комунікації;
- перевести розмову у конструктивне русло.

Кейс 3. Опитування свідка бійки

Ситуація: Свідок спостерігав бійку біля кафе, але хвилюється та не може чітко викласти події.

Завдання:

- використати відкриті запитання;
- застосувати воронку запитань;
- уникати навідних формулювань.

Кейс 4. Повідомлення про домашній конфлікт

Ситуація: Під час реагування на виклик поліцейський прибуває до квартири, де між подружжям виник гострий конфлікт.

Завдання:

- застосувати 7 етапів кризової комунікації;
- стабілізувати емоційний стан сторін;
- забезпечити безпеку.

Кейс 5. Постраждалих у стані шоку

Ситуація: Після дорожньо-транспортної пригоди один із учасників перебуває у стані сильного емоційного потрясіння.

Завдання:

- застосувати алгоритм першої психологічної допомоги;
- використати підтримувальні фрази;
- знизити рівень паніки.

Кейс 6. Комунікація з неповнолітнім свідком

Ситуація: Дитина стала свідком крадіжки в магазині.

Завдання:

- встановити довірливий контакт;
- застосувати методику ТЕД;

- ставити прості та зрозумілі запитання.

Кейс 7. Повідомлення про зникнення людини

Ситуація: До поліції звернулася жінка, яка повідомляє про зникнення свого чоловіка.

Завдання:

- зібрати інформацію за допомогою опитування;
- використати воронку запитань;
- підтримати емоційний стан заявниці.

Кейс 8. Комунікація з натовпом

Ситуація: Патрульний екіпаж прибуває за викликом до двору житлового будинку, де зібралася група з 10–15 громадян, які емоційно обговорюють нещодавній конфлікт між двома чоловіками. Атмосфера напружена: частина людей голосно сперечається, дехто знімає подію на телефони, а окремі громадяни проявляють агресію та заважають поліцейським з'ясувати обставини події.

Завдання:

- застосувати тактики кризової комунікації;
- заспокоїти присутніх;
- організувати отримання інформації від свідків.

Кейс 9. Опитування потерпілого від шахрайства

Ситуація: Літня людина стала жертвою телефонного шахрайства.

Завдання:

- встановити довіру;
- застосувати методику ТЕД;
- уточнити деталі події.

Кейс 2. Крадіжка мобільного телефону на зупинці громадського транспорту

Ситуація: До поліцейського звертається чоловік, який повідомляє, що кілька хвилин тому на зупинці громадського транспорту невідомий чоловік вихопив у нього з рук мобільний телефон і швидко пішов у напрямку найближчого парку. Потерпілий перебуває у стані хвилювання та намагається пригадати деталі події.

Завдання:

- встановити психологічний контакт із потерпілим;
- використати методику ТЕД для отримання інформації;
- побудувати воронку запитань (від відкритих до уточнювальних);

ПИТАННЯ ДЛЯ РЕФЛЕКСІЇ ПІСЛЯ ВИКОНАННЯ ВПРАВ

1. Які комунікативні техніки виявилися найбільш ефективними?
2. Які труднощі виникли під час використання методики ТЕД?
3. Які помилки можуть призвести до загострення конфлікту?
4. Як комунікація впливає на результативність роботи поліцейського?

Рекомендована література:

1. Community policing: освітні практики : колективна монографія / кол. авт. ; наук. ред. К. М. Недря. Дніпро : ДДУВС, 2023. С. 218-251.
2. Безпека громади в умовах воєнного стану : навч. посіб. / кол. авт. Дніпро: ДДУВС, 2025. 258 с. URL : <https://er.dduvs.edu.ua/handle/123456789/16714> (дата звернення 04.03.2026).
3. Безпека громади в умовах воєнного стану : практикум / кол. авт. Дніпро: ДДУВС, 2025. 88 с. URL : <https://er.dduvs.edu.ua/handle/123456789/16787> (дата звернення 04.03.2026).
4. Волошина О. В. Психологічні чинники формування комунікативної компетентності слідчих Національної поліції України : метод. рек.; МВС України, Нац. поліція України, Нац. акад. внутр. справ; Наук. лаб. з пробл. психол. забезп. та психофізіол. дослідж. Київ: НАВС, 2020. 67 с.
5. Гендерна дискримінація: інструменти виявлення та протидії в секторі безпеки та оборони : метод. рек. / Н. Г. Комих, Е. К. Скиба. Дніпро : ДДУВС, 2023. 48 с.
6. Клименко І. В. Теорія і практика психологічного забезпечення професійної підготовки поліцейських : дис. ... д-ра психолог. наук : 19.00.06 / Харк. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2019. 490 с.
7. Комих Н. Г. Соціологічні дослідження у сфері правоохоронної діяльності : навч. посіб. Дніпро : ДДУВС, 2022. 112 с. URL : <https://er.dduvs.edu.ua/handle/123456789/10446>.
8. Комих Н. Г. Хрестоматія «Соціологія безпеки» : хрестоматія. Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2024. 146 с. URL : <https://er.dduvs.edu.ua/handle/123456789/14481>.
9. Мітченко К. В. Професійно-психологічна підготовка поліцейських : практикум. Дніпро : Дніпров. держ. ун-т внутр. справ, 2023. 68 с.
10. Недря К. М. Стресостійкість у роботі поліцейського : навч.-практ. посіб. Дніпро : Дніпров. держ. ун-т внутр. справ, 2020. 124 с.
11. Проведення профілактичної роботи з особами, які вчинили домашнє насильство, з числа представників сил безпеки та оборони, учасниками бойових дій : метод. рек. / К. М. Недря, К. В. Мітченко, Н. Г. Комих, А. В. Коваленко. Дніпро : ДДУВС, 2024. 44 с.
12. Професійно-психологічна підготовка поліцейського / Я. М. Когут, Ю. Ц. Жидецький, Ю. І. Кіржецький та ін.; за ред. Я. М. Когута; Львів. держ. ун-т внутр. справ. Львів : ЛьвДУВС, 2022. 404 с.
13. Семиступенева модель кризових комунікацій: слово, довіра, безпека / кол. авт. Дніпро : ДДУВС, 2025. 100 с. URL : <https://er.dduvs.edu.ua/handle/123456789/16801>. (дата звернення 04.03.2026).

14. Словник толерантності для поліцейських . Київ: Gender Stream, 2024. URL : https://drive.google.com/file/d/16vmbKcadijP0cqi0t4N_fAt8PDY65hIL/view?usp=drivesdk (дата звернення 04.03.2026).

15. Шинкаренко І. О. Психологічні рекомендації працівнику Національної поліції під час дій в екстремальних умовах (у схемах) : наук.-практ. рек. Дніпро : ДДУВС, 2020. 57 с.

Комих Наталія Григорівна

**ПРОФЕСІЙНО-ПСИХОЛОГІЧНА ПІДГОТОВКА ПОЛІЦЕЙСЬКОГО:
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНОГО
ЗАНЯТТЯ З ТЕМИ «ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ
В ЕКСТРЕМАЛЬНИХ ТА КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ»**

Редактор, оригінал-макет, дизайн –
А. В. Самотуга, О. М. Врублевська

Формат 60x84/16. Друк – цифровий. Гарнітура – Times New Roman.
Ум.-друк. арк. 0,93. Обл.-вид. арк. 1,00.

Надруковано у Дніпровському державному університеті внутрішніх справ
49005, м. Дніпро, просп. Науки, 26, sed@dduvs.edu.ua.
Свідоцтво про внесення до державного реєстру dblfdwsdДК № 8112 від 13.06.2024.