

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
Харківський національний університет внутрішніх справ
факультет № 3
Кафедра тактичної та спеціальної фізичної підготовки

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

навчальної дисципліни «**Тактико-спеціальна підготовка**» обов'язкова
компонента освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
262 Правоохоронна діяльність (поліцейські)

за темою – «Тактика комунікації поліцейського».

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 № 7

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 3
Протокол від 29.08.2023 № 8

ПОГОДЖЕНО

Секцією спеціальних дисциплін
Науково-методичної ради
ХНУВС
Протокол від 29.08.2023 № 7

Розглянуто на засіданні кафедри тактичної та спеціальної фізичної підготовки
(протокол від 29.08.2023 № 17)

Розробники:

Старший викладач кафедри тактичної та спеціальної фізичної підготовки
факультету №3, капітан поліції Олександр СКЛЯР;

Рецензенти:

Начальник кафедри психології та педагогіки Національної академії
Національної гвардії України к.психол.н., доцент, підполковник
Станіслав ЛАРІОНОВ.

Завідувач кафедри військової підготовки Харківського національного
університету внутрішніх справ Сергій БАБАК

План лекції

1. Тактична комунікація та її складові. Активне слухання.
2. Взаємодія з «проблемними» людьми. Основи комунікації.
3. Основи правильного розташування.
4. Особливості тактики комунікації поліцейських з людьми, які мають вади зору.
5. Особливості комунікації поліцейських з людьми з проблемами слуху.

Рекомендована література:

Основна

1. Конституція України від 28.06.1996 року зі змінами.
2. Про Національну поліцію : Закон України від 02.07.2015 № 580-VIII // База даних (БД) «Законодавство України» / Верховна Рада (ВР) України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19#Text> (дата звернення: 20.01.2023).
3. Кодекс України про адміністративні правопорушення зі змінами.
4. Дисциплінарний статут Національної поліції України від 15.03.2018 року № 2337-VIII.
5. Постанова Кабінету Міністрів України «Про однострій поліцейських» № 823 від 30.09.2015 зі змінами.
6. Адміністративна діяльність органів поліції: підручник / за заг. Ред. Д-ра юрид. Наук, доц. В. В. Сокурєнка ; [о. І. Безпалова, О. В. Джафарова, В. А. Троян та ін. ; передм. В. В. Сокурєнка] ; МВС України, Харків. Нац. Ун-т внутр. Справ. – харків: хнувс, 2017. – 432 с.
7. Тактична та тактико-спеціальна підготовка працівників Національної поліції України: навч. посіб. / Я.Г. Бондаренко, О.Ю. Прокопенко, Д.В. Сергієнко, В.О. Кущенко. – Харків: Харк. нац. ун-т внутр. справ, 2017. – 308 с.
8. Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю від 13.12.2006 // База даних (БД) «Законодавство України» / Верховна Рада (ВР) України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text (дата звернення: 10.09.2022)
9. Про затвердження Національного плану дій з реалізації Конвенції про права осіб з інвалідністю на період до 2025 року : Розпорядження КМУ від 7 квітня 2021 р. № 285-р. // База даних (БД) «Урядовий портал». URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennya-nacionalnogo-pla-a285r> (дата звернення: 19.01.2023).
10. Спілкування з людьми, які є глухими або слабочуючими: посібник ADA для правоохоронців / Міністерство юстиції США. URL: <https://archive.ada.gov/lawenfcomm.htm> (дата звернення: 12.11.2022)
11. Коновалова В.О., Шепітько В.Ю. Юридична психологія: Академічний курс: Підруч. для студ. юрид. спец. вищ. навч. закл. - К.: Концерн «Видавничий Дім «Ін Юре», 2004. - 424 с.
12. Всеукраїнська організація осіб з інвалідністю зі слухом «Українське товариство глухих» (УТОГ) // URL: <https://utog.org> (дата звернення: 01.06.2022).

Текст лекції

1. Тактична комунікація та її складові. Активне слухання.

Комунікація — це процес спілкування і передачі інформації між людьми або їх групами у вигляді усних і письмових повідомлень (вербальна комунікація), мови рухів тіла і параметрів мови (невербальна комунікація).

Спілкування являється одним із найголовніших засобів вирішення поліцейських задач. Чим ефективніше ми спілкуємося, тим більшого успіху ми здатні досягти у своїй професійній діяльності.

Несення служби в поліції постійно супроводжується ризиком для життя і здоров'я поліцейських та інших осіб. Поліцейський постійно перебування в комунікації від самого початку заступання до несення служби:

- з колегами,
- з керівництвом,
- з різними верствами населення, і до його завершення, які вимагають різні методи встановлення комунікації одне з одним.

Вступаючи в словесні перепалки, провокації, доведення інформації в рамках виконання службових обов'язків поліцейський потребує вербального самозахисту. Вербальний самозахист включає комплекс дій та заходів, що спрямовані на вирішення конфліктних ситуацій за допомогою комунікації, та передбачає:

1. вміння контролювати ситуацію та дії оточуючих людей без ескалації конфлікту;
2. досягнення максимальної ефективності поліцейських заходів з мінімальним ризиком для самого поліцейського.

Складові процесу комунікації:

1. відправник повідомлення;
2. одержувач повідомлення;
3. повідомлення – інформація;
4. зворотній зв'язок.

Слід пам'ятати, що процес комунікації між поліцейським та учасником події починається з присутності поліцейського, так як весь його вид, атрибутика вже говорять за поліцейського хто він є та якими повноваженнями наділений.

Спостереження та активне слухання є основою будь-якої комунікації поліцейського. Вони розвиваються з малечку з моменту початку спостереження за взаємодією членів родини, друзів ще до того, як навчилися говорити.

Основним завданням поліцейського на початковій стадії комунікації є встановлення **позитивного контакту** з особою.

Складові вербальної комунікації:

- представитися;
- професійна мова;
- ввічливе ставлення при опитуванні.

Активне слухання – це здатність чути та розуміти те, що кажуть оточуючі. Активне слухання допомагає почути сигнали небезпеки з боку суб'єктів, коли ситуація все ще знаходиться на вербальній стадії, що дозволяє вжити адекватних заходів до того, як **ситуація вийде з-під контролю**.

Складові активного слухання:

- відповідайте суб'єктам;
- ставте запитання, щоб підтвердити або прояснити деталі;
- демонструйте розуміння та співчуття.

Проблемами у встановленні комунікації та ескалюючим фактором встановлення комунікації з особою є:

- перебування особи в алкогольному чи наркотичному сп'яніння;
- емоційне збудження особи;
- психічна хвороба людини;
- діти (доцільніше почати комунікацію з дитиною, з того щоб присісти, опуститися до її рівня зросту).

2. Взаємодія з «проблемними» людьми. Основи комунікації.

Розглядаючи друге питання теми слід зазначити що для досягнення деескалації ситуації при взаємодії з «проблемними» людьми треба дотримуватися основних умов, а саме:

1. Розмовляйте спокійним голосом.
2. Проявляйте турботу.
3. Запитуйте: «Чим я можу вам допомогти?»
4. Розташовуйтеся так, щоб вони почували себе комфортно та не відчували загрози (не порушуйте інтимну зону спілкування, за відсутності необхідності).

Основні принципи взаємодії з “проблемними” суб'єктами:

1. Розмовляйте на тому рівні, який вони здатні зрозуміти.
2. Говоріть простими словами.
3. Якщо це можливо – уникайте відкрито агресивної, образливої чи занадто впевненої поведінки.
4. Не ризикуйте особистою безпекою та безпекою оточуючих або інших поліцейських.

Проблемне професійне спілкування поліцейських досить часто здійснюється з учасниками дорожньо-транспортних пригод та при спілкуванні з психічно хворими. Зазначене зумовлює необхідність враховувати світові здобутки психологічної науки і практики при формулюванні правил взаємодії поліцейських з відповідними особами – суб'єктами професійного спілкування. Людям властиво реагувати тим чи іншим чином на навколишні події, особливо на ті, які за своєю значимістю знаходяться поза межами повсякденних. Внаслідок впливу надсильних подразників і загрози життю людини (при пожежах, дорожньо-транспортних пригодах, землетрусах, фізичному насиллі тощо), у неї виникають надмірної сили душевні потрясіння та афекти страху, що призводить до суттєвих змін у поведінці. При порушенні окремих

регулятивних механізмів поведінкові реакції стають неадекватними в конкретній ситуації, тобто не відповідають зовнішньому впливові та нормативності поведінки, дії стають неупорядкованими, хаотичними, хоча інтелект людини при цьому зазвичай зберігається.

Правильно реагуйте на вербальні образи:

1. Не сприймайте вербальні атаки на свій рахунок.
2. Залишайтеся емоційно відстороненим.
3. Тримайте особу зосередженою на конкретному питанні/проблемі.
4. Не відповідайте вербальною агресією.
5. Пам'ятайте, у вербально-агресивно настроєної особи «сьогодні день – гірший ніж у вас».

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

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

Спілкуючись з особами з антисоціальним типом особистості, варто постійно і детально стимулювати обговорення з ними можливого настання для них шкідливих наслідків в результаті анти суспільних діянь, але уникати прямих погроз та залякування. При спілкуванні з особами з неадекватними особистісними рисами, бажано уникати висловлювань, що можуть хоч незначною мірою торкнутись їх почуттів, зокрема почуття самоповаги та гордості. Доцільно надати їм можливість вийти з ситуації гідно, без зайвого приниження.

3. Основи правильного розташування.

Вивчаючи третє питання теми, поліцейським слід дотримуватись загальних рекомендацій щодо правильного розташування при спілкуванні, особливо з групою осіб:

- при спілкуванні із великою кількістю осіб, робіть основний акцент на спілкуванні із лідерами угруповання;
- при спілкуванні із громадянами, постійно розташовуватись до них обличчям або в півоберта (позиція «Інтерв'ю»), щоб спостерігати за їх діями;
- намагатись тримати всіх учасників події в полі зору, на відстані декількох метрів;
- звертати особливу увагу на сторонніх громадян (мати з дитиною, яка випадково потрапила в натовп, особи похилого віку, інваліди, малолітні), намагайтесь виводити їх з натовпу;
- 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).

Критерії правильного розташування під час вибору комунікації.

Дистанція.

ПАМ'ЯТАЙТЕ! Забезпечення особистої безпеки поліцейського починається з дотриманням ним дистанції, необхідної для зміни ситуації на свою користь.

Зайнята дистанція повинна дозволяти залишатися поліцейському в безпеці та бачити й чути те, що відбувається, тобто

1. Обличчям до ситуації.

Для максимально ефективного огляду, оцінки ситуації тримати

2. Прямий погляд, щоб правильно розуміти, що відбувається, та справляти позитивне враження з психологічної точки зору.

Зоровий контакт.

Нормальний впевнений погляд поліцейського:

- демонструє впевненість та контроль ситуації;
- показує особі, що ви достатньо рішучі до дій;
- підсилює ваші слова;
- несе повідомлення «Я розберусь, що тут відбувається».

Спеціальний зоровий контакт:

- з людьми певної культури або членами певних груп (наприклад, японці не дивляться один одному у вічі, так як це є ознакою неповаги);
- із занадто емоційними людьми та з тими, в кого пустий нерухомий погляд.

Поза поліцейського повинна:

- стояти прямо;
- трохи податися вперед;
- усунути відволікаючу поведінку.

Правильна поза означає тримати своє тіло таким чином, щоб воно демонструвало силу, впевненість, зацікавленість та контроль.

Якщо ваша манера тримати себе показує силу та впевненість, інші люди схильні реагувати на вас як на сильну та впевнену людину.

Спостереження.

Вміння спостерігати – здатність помічати та розуміти, про що говорить зовнішній вигляд, поведінка та оточення особи. Ретельне спостереження за її діями може багато сказати про те, що потрібно знати про цю особу, її внутрішній стан та причини, якими обумовлена її поведінка.

Чотири етапи спостереження:

1. Уважно дивитись на поведінку особи, її зовнішність та оточення.
2. Оцінити емоційний та психологічний стан співрозмовника.
3. Прийняти рішення, чи є ситуація нормальною або ненормальною.
4. Прийняти рішення, чи вказує ситуація на наявність проблем або на можливість їх виникнення.

В конфліктній ситуації дійте за тактичним принципом «деескалація».

«Деескалація» – розрядка конфліктної ситуації. Згідно якого поліцейський може розрядити ситуацію, використавши лише вербальні засоби (шляхом переговорів). Потужна демонстрація сили іноді може розрядити ситуацію, якщо спроба зробити це вербальними засобами виявилася невдалою.

4. Особливості тактики комунікації поліцейських з людьми, які мають вади зору.

Поліцейському слід пам'ятати, що до нього можуть звернутися за допомогою громадяни з вадами здоров'я. Таке осмислення підготує поліцейського до виконання своїх службових обов'язків у безбар'єрному просторі і допоможе з легкістю подолати комунікаційний бар'єр.

Поліцейський під час реагування на звернення громадян з вадами зору повинен **пам'ятати**, що людині складно його сприймати як працівника поліції, тому **потрібно**:

- представитися назвавши свою посаду, звання і прізвище. Якщо поліцейських декілька, кожному поліцейському потрібно назватися окремо, щоб незряча людина запам'ятала голоси;
- говорити чітко впевнено, уточнити як особі буде зручніше до вас звертатися;
- уточнити як звертатися до неї;
- запропонувати людині свою руку;
- коротко описати, де ви знаходитесь;
- завжди звертатися з першу до людини з вадами зору, а не до її супроводжуючого;
- запропонувати не зрячій людині потримати вашу (поліцейську) атрибутику (пощупати ваш шеврон з боку руки, кокарду на головному уборі, грані зірки на жетоні, що впевнить вашу приналежність до Національної поліції України, тощо);
- якщо ви спілкуєтеся з групою незрячих осіб кожного разу називайте ім'я того, до кого саме звертаєтесь;
- якщо робите переміщення, повідомне про це незрячого, щоб він не говорив «у порожнечу»;
- у розмові з незрячою людиною уникайте вказівки на колір, виразів на зразок «помацайте», «я відведу Вас». Краще говорити «я сходжу з Вами», «подивіться» - оскільки очима незрячих є тростина, поводитир, тактильні дотики;
- інформуйте людину з порушенням зору, що відбувається навколо;
- не забирайте та взагалі не чіпайте тростину незрячої людини;
- собака – поводитир – не домашня тварина. Не торкайтеся її, не давайте команд, не грайтеся;
- повністю, зрозумілими фразами описуйте свої дії;
- уточніть, яку людину можна було б запросити для прочитання протоколу, заяви, для підтвердження законних дій поліцейських; людину адекватну, якій довіряє не зряча особа – не обов'язково родич, дану довіру незрячий може висловити і поліцейському;

- якщо ви читаєте для людини, яка погано бачить, спочатку розкажіть їй про те, що ви збираєтесь читати. Не пропускайте інформацію, якщо вас про це не попросять;
- перед підписанням процесуальних документів, повідомити, щоложите листок на стіл і, попередивши, взявши її руку покажете місце, де потрібно розписатися (80 % незрячих людей можуть розписуватися самостійно).

При необхідності супроводити незрячу людину, слід дотримуватися наступних правил:

- спитати чи потребує вона допомоги, дочекайтеся позитивної відповіді;
- при правильному супроводі незряча людина тримає вас під руку, а не навпаки, йти потрібно на пів кроку попереду незрячого, встигаючи словесно реагувати на всі особливості маршруту (наприклад, якщо на вашому шляху трапляються сходинки, достатньо просто сказати «Увага, сходинки вгору/вниз», тим самим вказуючи напрямок руху);
- озвучувати конкретно напрямок руху (прямо, назад, вліво, вправо). Це правило стосується і при переміщенні в автомобілі. В деяких випадках потрібно підняти руку не зрячої в напрямку потрібного руху, вказуючи йому напрямок;
- якщо потрібно супроводити крізь двері, поліцейський повинен знаходитися зі сторони засов;
- якщо ви супроводжуєте людину в приміщенні, коротко опишіть, де саме ви знаходитесь (наприклад: «По центру кімнати, прямо за 3 кроки від вас, стоїть стіл»);
- попереджуйте про перешкоди: пороги, сходи, ямки тощо;
- зверніть увагу на присутність легко скляних об'єктів;
- коли пропонуєте незрячій людині присісти не саджайте її самостійно, а спрямуйте її руку на сидіння стільця або на бильця.

Забороняється:

- підходити ззаду незрячих людей,
- хапати незрячих людей за руку чи ноги без її дозволу (раптове доторкання до не зрячої людини може завдати їй стресу й вона сприйме це занадто інтимно),
- запитувати причину інвалідності (люди з інвалідністю споживачі таких самих послуг, як і люди без інвалідностей, розуміння поліцейського того, що саме хоче споживач, викликає до нього повагу). В протилежному випадку такі дії можуть призвести до неочікуваного стресу, замкнутості в собі, конфліктної ситуації, втрати необхідної інформації для розкриття злочину.

5. Особливості комунікації поліцейських з людьми з проблемами слуху.

Глуха особа не зможе зрозуміти поліцейського звичним вербальним способом, тобто почути звуковий сигнал і відреагувати на нього.

Вступити в комунікацію з глухою людиною поліцейському допоможуть навички жестової мови. З-за відсутності знань жестової мови, для подолання комунікаційного бар'єру з глухою особою поліцейський може використовувати

підручні засоби фіксації інформації: папір, ручка, олівець, планшет, мобільний телефон, електронні гаджети на яких можна друкувати текст, крейду тощо.

**Поліцейському вступаючи в комунікацію з глухою особою,
слід діяти наступним чином:**

1. Пам'ятати, що глуха людина може наближатися до поліцейського не реагуючи на команди. Для власної безпеки розривайте дистанцію та для зупинки глухого використовуйте невербальний жест лівою рукою «СТОП».
2. Наблизьтесь до глухого з його лицевої сторони, приверніть увагу або торкніться руки чи плеча глухого, встановіть зоровий контакт, щоб звернути увагу співрозмовника на себе. Якщо хтось із вас відвернувся, вважайте, що розмова закінчена, адже не видно обличчя співрозмовника.
3. Переконайтеся в тому, що ви знаєте, як ідентифікувати людину з порушенням слуху. Часто ті, хто погано чують, вміють говорити, але їхнє мовлення може бути сплутаним. Будьте певні, що це не є наслідком травми. Також зрозумійте, що якщо людина має тотальну глухоту, то руки — це основний спосіб спілкування з оточуючими. Навіть, якщо глуха особа не володіє жестовою мовою, то психосоматично на емоційному рівні його жестикуляція рук буде більшою через сильне бажання донести інформацію.
4. Тримайте безпечну відстань, забезпечуючи особисту безпеку.
5. Забезпечте доступність для глухого зорового сприймання вашого обличчя. Забезпечте достатню освітленість місця. Не допускається розташування працівника під час розмови спиною до світла чи вікна. Це дозволить Вам сконцентруватися одне на одному. Людина з порушенням слуху чітко бачитиме вашу артикуляцію.
6. Заспокойте глуху людину підходячи до неї з відкритими долонями, поглажуванням від плеча до ліктів рук, покажіть, що готові вислухати та допомогти.
7. Під час спілкування використовуйте основи жестової мови.
8. За відсутності знань такої, використовуйте зрозумілу невербальну систему передачі інформації (пози, жести, міміка, візуальний контакт, просторове розташування поліцейського та глухого при спілкуванні).
9. Зрозумілою невербальною системою жестів складайте речення із простих конструкцій та чітко артикулюйте кожне слово. Використовуйте короткі пропозиції і прості слова.
10. Під час артикуляції *говоріть*. Глуха людина читаючи по губам зможе зрозуміти три слова із десяти, тому не навантажуйте речення зайвою інформацією. Говоріть повільніше і не кричіть на глуху особу — добре артикульоване слово зчитується краще, аніж сказане голосно. Робіть паузи та переконуйтеся, що вас розуміють кивком голови до співрозмовника.
11. Виявіть найемоційніші жести глухого вони можуть підказати певну інформацію про правопорушення чи бажані дії, які від вас очікують: догнати злочинця в певному напрямку, підняти, підійти, надати першу медичну чи психологічну допомогу, тощо.
12. Для забезпечення безпекової складової залучати поліцейського — прикриття.

Поліцейським потрібно розвивати у своїй діяльності навички тактики комунікації з різними верствами населення. Перше й найголовніше потрібно бачити перед собою – людину. Потреби до поліції можуть бути різними. Підхід до вирішення службових завдань і потреб громадянина повинен залишатися однаковим для всіх.

Контрольні питання:

1. Як взаємодіяти з «проблемними» людьми?
2. Як реагувати на вербальні образи?
3. Описати позицію інтерв'ю?
4. Які особливості встановлення комунікації з сліпими людьми?
5. Які особливості встановлення комунікації з глухими людьми?