

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

Харківський національний університет внутрішніх справ

**Кафедра тактичної та спеціальної фізичної підготовки
факультету № 3**

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

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

262 – Правоохоронна діяльність

за темою – Тактика комунікації поліцейського.

Вінниця 2023

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 науково-методичної ради
зі спеціальних дисциплін
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 29.08.2023 №7

Розглянуто на засіданні кафедри тактичної та спеціальної фізичної підготовки факультету №3 протокол від 29.08.2023 №17

Розробники:

Т.в.о. завідувача кафедри тактичної та спеціальної фізичної підготовки факультету №3, кандидат педагогічних наук, доцент, капітан поліції Боровик М.О.

Доцент кафедри тактичної та спеціальної фізичної підготовки факультету №3, кандидат технічних наук, доцент Власенко І.В.

Старший викладач кафедри тактичної та спеціальної фізичної підготовки факультету №3, кандидат юридичних наук, капітан поліції Шевченко Т.В.

Старший викладач кафедри тактичної та спеціальної фізичної підготовки факультету №3 Іванченко О.М.

Рецензенти:

Старший викладач циклу вогневої та фізичної підготовки Вінницького вищого професійного училища Департаменту поліції охорони підполковник поліції Несмачний В.П.;

Провідний фахівець центру післядипломної освіти кандидат юридичних наук Овчаренко І.М.

План лекції

1. Активне слухання.
2. Як взаємодіяти з «проблемними» людьми.
3. Як реагувати на вербальні образи.
4. Усвідомлювати, коли слова будуть неефективними.
5. Пояснити, якими будуть ваші силові дії.
6. Знати, коли застосувати силове обмеження.
7. З самого початку встановити позитивний контакт.
8. Теорія тактичної комунікації.
9. Реагування на вербальний спротив.
10. Тактики етичної інтервенції.
11. Виявлення повідомлень провокаційного характеру.

Рекомендована література:

Основна:

1. Конституція України від 28.06.1996 року з останніми змінами // Електронна версія <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>.
2. Про Національну поліцію України від 07 листопада 2015 р. // Електронна версія <http://search.ligazakon.ua/search/law/>.
3. 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.
4. 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.
5. Кодекс України про адміністративні [№ 2747-VIII з останніми змінами від 06.06.2019](#) року.
6. Дисциплінарний статут Національної поліції України від 15.03.2018 року № 2337-VIII.
7. Постанова Кабінету Міністрів України Про однострій поліцейських № 823 від 30.09.2015 року з останніми змінами.

Текст лекції

Що таке вербальний самозахист?

Забезпечення дотримання співрозмовником вимог і правил та вирішення конфліктних ситуацій за допомогою комунікації.

Основна мета даної програми

Спілкування являється одним із найголовніших засобів досягнення цілей. Чим ефективніше ми спілкуємося, тим більшого успіху ми здатні досягти у своїй

офіцерській діяльності.

Що мені дадуть навички?

1. Вміння контролювати ситуацію і людей без ескалації конфлікту.
2. Досягнення максимальної ефективності у спілкуванні з мінімальним ризиком для працівника патрульної служби.

Складові процесу комунікації:

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

Спостереження – це основа будь-якої комунікації. Воно розвиваються у ранньому віці. Ми всі спостерігали за взаємодією друзів та членів родини в ранньому віці ще до того, як навчилися говорити.

Деескалація ситуації при взаємодії з “проблемними” людьми

1. Говоріть спокійним тоном голосу.
2. Проявляйте турботу.
3. Запитуйте: чим я можу вам допомогти?
4. Розташовуйтеся так, щоб вони почували себе комфортно та не відчували загрози.

Реагування на вербальні образи

1. Не сприймайте вербальні атаки на свій рахунок.
2. Залишайтеся емоційно відстороненим.
3. Тримайте суб'єкта зосередженим на конкретному питанні/проблемі.
4. Не відповідайте вербальною агресією.

Коли слова неефективні

Поведінкові ключі, що вказують на негативну реакцію:

- мова тіла;
- вираз обличчя;
- дії.

Знати, коли застосувати силове обмеження

- Чи працює вербальна комунікація?
- Чи не погіршується ситуація?
- Чи не з'явилися додаткові фактори?

Управління вербальним спротивом

1. Чи достатньо вербальної комунікації?
2. Змініть попередній метод/стиль комунікації.
3. Потрібно розуміти, коли вдатися до подальших дій.

З самого початку встановити позитивний контакт

- професійна поведінка/присутність;
- представитися;
- професійна мова;
- ввічливе ставлення при опитуванні.

Основи комунікації

1. Основні навички (оцінка ситуації):

- розташування в просторі співбесідника;
- вербальна комунікація;

2. Додаткові навички (комунікація з суб'єктами):

- реагувати на суб'єктів;
- ставити запитання;

3. Реагування на поведінку:

- відповідати на запитання;
- ставити запитання;
- реагувати відповідно (співчувати, посміхатися, підбадьорювати, тощо).

Навички оцінки ситуації:

- це базові навички, які допоможуть зрозуміти, що відбувається у будь-якій ситуації;
- допоможуть уникнути серйозних помилок та дадуть максимальні шанси на те, що ваші рішення та відповіді будуть точними та адекватними;
- є ефективними, тому що дозволяють активно отримувати та використовувати інформацію, щоб вирішувати проблеми, а часто й запобігати їх виникненню.

Основні критерії оцінки ситуації:

- розташування в просторі (*допомагає бачити і чути те, що відбувається*);
- поза (*показує впевненість та увагу до ситуації*);
- спостерігати (*допомагає робити висновки на основі зовнішнього вигляду, поведінки та сигналів внутрішнього стану*);
- слухати (*допомагає помічати ключові слова та настрій*).

Розташування в просторі

Правильне розташування в просторі означає:

- зайняти положення, найкраще з можливих, щоб бачити та чути групи та окремих суб'єктів;
- знайти дистанцію, достатньо віддалену для того, щоб залишатися
- В БЕЗПЕЦІ, але достатньо близько для того, щоб бачити і чути те, що відбувається.

Основні критерії правильного розташування

1. Дистанція.

Повинна дозволяти залишатися в безпеці та бачити і чути те, що відбувається.

2. Обличчям до ситуації.

Для найбільш ефективного обзору.

3. Прямий погляд.

Щоб правильно розуміти, що відбувається, та справляти позитивне враження з психологічною точки зору.

1. Зоровий контакт:

1. Нормальний впевнений погляд:

- демонструє впевненість та контроль;
- показує суб'єкту, що ви не боїтесь;
- підкріплює ваші слова;
- несе повідомлення «Я розберусь, що тут відбувається».

2. Спеціальний зоровий контакт:

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

2. Поза

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

Чому правильна поза важлива в процесі комунікації?

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

Основа правильної пози:

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

3. Спостерігати

Вміння спостерігати – здатність помічати та розуміти, про що говорить зовнішній вигляд, поведінка та оточення суб'єкта. Ретельне спостереження за діями суб'єкта може багато сказати про те, що нам потрібно знати про суб'єкта, його внутрішній стан та його проблеми.

Чотири етапи спостереження:

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

I етап спостереження

Три типи візуальних ключових моментів, що дозволяють зробити висновок:

1. Поведінка (ключі, що вказують на негативні чи позитивні відносини).
2. Зовнішність (мова тіла, вираз обличчя, дії, погляд суб'єкта).
3. Оточення (де це відбувається?).

II етап спостереження

Чотири ключові моменти, що дозволяють робити “висновки”:

- 1) внутрішній стан суб'єкта (знати, в якому внутрішньому стані знаходиться суб'єкт);
- 2) приватні стосунки суб'єкта з чоловіком, дружиною, сім'єю, тощо (позитивні, негативні або нейтральні);
- 3) рівень настрою суб'єкта (низький, середній або високий);
- 4) цінності суб'єкта (що цікавить суб'єкта?).

Що стосується висновків...

Висновки будуть найбільш точними, якщо наші спостереження ретельні і конкретні, а не загальні та туманні.

Але також потрібно пам'ятати, що:

1. Висновки – це попередні припущення.
2. Висновки – це не істина в останній інстанції!

III етап спостереження

Прийняти рішення, чи є ситуація:

- нормальною;
- ненормальною.

IV етап спостереження:

Прийняти рішення, чи вказує ситуація на:

- проблеми;
- відсутність проблем.

4. Слухати

Чотири кроки щоб навчитися ефективно слухати:

1. Утриматись від попередніх суджень та оцінок.
2. Помічати ключові слова або фрази.
3. Визначати інтенсивність того, що було сказано.
4. Розуміти настрій співбесідника.

Інтенсивність та настрої

Інтенсивність

Визначити інтенсивність того, що було сказано:

- гучність;
- емоції;
- тон голосу.

Настрої

Три рівня настрою:

- позитивний;

- негативний;
- нейтральний.

Резюме

1. Розташування в просторі – *допомагає бачити і чути те, що відбувається.*
2. Поза – *демонструє впевненість та увагу до ситуації.*
3. Спостерігати – *допомагає робити точні висновки про зовнішність, поведінку та внутрішній стан суб'єктів.*
4. Слухати – *дає можливість підхоплювати ключові слова і настрій.*

Додаткові навички

Комунікація з суб'єктами:

1. Реакція на суб'єкта.
2. Постановка правильних запитань.

Додаткові навички:

1. Реагування на суб'єктів:
 - показує, що ви розумієте те, що суб'єкт каже, думає або відчуває.
2. Вміння ставити запитання:
 - хто, що, де, коли, навіщо та як;
 - обдумати відповіді;
 - використовувати навички реагування.

Ефективне реагування:

1. Зменшує негативні почуття.
2. Максимізує нашу здатність контролювати ситуацію.
3. Демонструє вміння ефективно управляти ситуацією.
4. Заохочує до співпраці.

Додаткові навички

1. Визначення змісту – це вміння бачити та чути те, що відбувається насправді та здатність віддзеркалювати це розуміння суб'єкту.

Два кроки для визначення змісту:

1. Подумайте про те, що ви побачили та почули.
2. Відповідно відреагуйте.

Отже, ви кажете, що...

Ви сказали мені, що....

Здається, ви....

Здається

Це показує іншій людині: Я ВАС ЧУЮ!

Додаткові навички

Визначити почуття – це здатність передавати словами конкретні почуття, які

переживає суб'єкт.

Точно визначаючи почуття суб'єкта:

- ми можемо заохочувати комунікацію;
- усувати негативну поведінку;
- полегшувати співпрацю.

Три рівня інтенсивності:

1. Висока інтенсивність – дуже збуджений (гнів).
2. Середня інтенсивність – фрустрація (розгубленість).
3. Низька інтенсивність – роздратованість (тривога).

Два кроки для визначення почуттів:

- 1) Подумайте про почуття та його інтенсивність;
- 2) Відзеркальте за допомогою формату реагування.

Здається, ви...

Ви відчуваєте...

Це показує людині - Я РОЗУМІЮ!

Визначити значення

Перефразуйте зміст твердження суб'єкта таким чином, щоб надати вагомі причини для почуттів, які він переживає.

Два кроки для визначення значення:

1. Подумайте про значення.
2. Відзеркалюйте почуття та значення.

Здається, ви тому, що

Ви відчуваєте тому, що ...

Ці навички демонструють іншій людині, що ВИ РОЗУМІЄТЕ, але...

Це також заохочує людину сказати чи показати вам:

- 1) хто, з її точки зору, несе відповідальність за її почуття; та
- 2) надати більше інформації, щоб ви могли прийняти рішення.

2. Ставити запитання

- Використовуйте 5 запитань: хто, що, коли, де, чому та як.
- Подумайте про те, що було сказано або не сказано.
- Реагуйте на слова та дії суб'єкта.

Коли ставити запитання

Розмірковуючи над відповіддю на запитання, спитайте себе:

- як виглядає цей суб'єкт?
- що цей суб'єкт каже насправді?
- які слова використовує суб'єкт, щоб це сказати?

Використання на практиці

Ці навички допомагають контролювати поведінку суб'єктів або управляти нею.

Ця техніка поєднує основні та додаткові навички.

Реагування на поведінку означає взяти на себе відповідальність!

Адекватна поведінка необхідна, щоб ситуація залишалась безпечною для громадян та для суб'єкта (суб'єктів).

Три навички:

- приймати запитання;
- ставити запитання;
- реагування на поведінку.

Приймати запитання – здатність відповідати на запитання запитами суб'єкта справедливим та ефективним чином. Професійні відповіді допомагають будувати довіру та послаблюють напружену обстановку.

Два кроки в процесі обробки запитів:

- 1) перевірити;
- 2) надати обґрунтовану реакцію;

Так, я _____ тому, що _____.

Ні, я _____ тому, що _____.

Я розберусь _____ тому, що _____.

Пам'ятайте!

Вміння приймати запити зміцнить ваші відносини з іншими, тому що покаже їм, що ви усвідомлюєте їх потреби.

Головне – слідувати певним крокам, які зроблять ваші реакції

ПРОФЕСІЙНИМИ та будуть сприяти співпраці.

Пам'ятайте також:

1. Базові потреби затриманих суб'єктів не можна ігнорувати!
2. Серйозно ставтесь до запитів з боку інших правоохоронних органів або державних органів!

Ставити запитання – це здатність управляти суб'єктами, роблячи конкретні запити до них. Вміння робити запити покращує шанси на те, що суб'єкти будуть співпрацювати та більш охоче виконувати ваші запити.

Два кроки, коли ми робимо запит:

1. Оцінити відповідь (ситуацію).
2. Відповідні дії.

Я б хотів, щоб ви _____. (М'який формат)

Я хочу, щоб ви _____. (Прямий формат)

Будь ласка, не могли б ви зупинитися _____. (Пом'якшення запиту)

Ваш запит повинен бути конкретним:

1. Точно, просто та ясно скажіть, чого ви прагнете.
2. Якщо потрібно, встановіть конкретний строк виконання запиту.
3. Продовжуйте використовувати навички реагування, щоб комунікація залишалась відкритою.

Реагування на поведінку – здатність ефективно реагувати на позитивні/негативні відповіді суб'єктів. Якщо ви демонструєте суб'єктам відповідну реакцію, яка є наслідком їх дій, це допоможе контролювати їх поведінку.

Два елемента у процесі реагування на поведінку:

1. Позитивна або негативна реакція.
2. Вербальні та невербальні техніки.

Якщо ви не _____ тоді станеться _____.

Ви не _____ тому станеться _____.

Якщо ви _____ то _____...

Ви _____ тому _____...