



Тактика комунікації поліцейського





Основна складова тактики комунікації поліцейського

Вербальний самозахист
включає комплекс дій та заходів, що
спрямовані на вирішення
конфліктних ситуацій за допомогою
комунікації





Навчальні питання

1. Позитивний контакт.
2. Активне слухання.
3. Взаємодія з «проблемними» людьми.
4. Реагування на вербальні образи.
5. Розмовний етикет.



Основна ідея

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



Основні складові вербального самозахисту поліцейського:

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



Складові процеси комунікації

- Відправник повідомлення
- Одержувач повідомлення
- Повідомлення - інформація
- Зворотній зв'язок





“КОНТИНУУМ СИЛИ”

Порушник вдається до ескалації конфлікту,
завдання поліцейського – “розрядити обстановку”.

Мета поліцейського: ДЕЕСКАЛАЦІЯ



Ескалація збоку порушника



1. Основним завданням поліцейського на початку комунікації є – встановлення **ПОЗИТИВНОГО КОНТАКТУ** з особою.

Складові

(Професійна поведінка/присутність)

- **Представитися**

(Мене звати ____ Я працюю ____ Я тут тому, що ____)

- **Професійна мова**

(Так, пане, так, пані, будь ласка, дякую)

- **Ввічливе ставлення при опитуванні**



2. Активне слухання

- Це здатність чути та розуміти те, що кажуть оточуючі.
- 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



3. Взаємодія з “проблемними” ЛЮДЬМИ

- особи, що перебувають під впливом (дією) алкоголю чи наркотичних речовин;
- емоційно збуджені особи;
- психічно хворі;
- діти.





Основні принципи взаємодії з «проблемними» людьми:

- розмовляйте на тому рівні, який вони здатні зрозуміти.
- говоріть простими словами.
- якщо це можливо, уникайте відкрито агресивної, образливої чи занадто впевненої поведінки.
- не ризикуйте особистою безпекою та безпекою оточуючих, інших поліцейських



Деескалація ситуації при взаємодії з «проблемними» ЛЮДЬМИ

- говоріть спокійним тоном голосу.
- проявляйте турботу.
- запитуйте: чим я можу вам допомогти?
- розташовуйтеся так, щоб вони почували себе комфортно та не відчували загрози.



4. Реагування на вербальні образи

- не сприймайте вербальні атаки на свій рахунок.
- залишайтесь емоційно відстороненим.
- тримайте особу зосередженою на конкретному питанні/проблемі.
- не відповідайте вербальною агресією.



Коли Ваші слова неефективні

Поведінкові ключі, що вказують на негативну реакцію:

- мова тіла
- вираз обличчя
- дії

5-18-99 8:30:08

FASH & G
LIVE COLED MATCH
MAY 25TH





Алгоритм управління вербальним спротивом

- задати питання до самого себе —
“Чи достатньо вербальної комунікації?”
- спробувати змінити попередній метод/стиль комунікації
- потрібно розуміти, коли вдатися до подальших дій.



Знати, коли застосувати силове обмеження

Попередньо необхідно дати собі відповідь на такі запитання:

- чи працює вербальна комунікація?
- чи не погіршується ситуація?
- чи не виникли додаткові фактори?



5. Розмовний етикет

ПЕРШИЙ КОНТАКТ

В українській мові існують паралельні привітальні форми:

*Доброго ранку і Добрий ранок,
Доброго дня і Добрий день,
Доброго вечора і Добрий вечір.*
Усі вони правильні.

Виняток: «Доброї ночі»
(тільки у такій формі).

Доброго ранку!
Добрий день!
Добрий вечір!

Пане, пані, паняню
громадянине, громадянню

Маємо надзвичайно багато форм звертання до людей.

У типовій ситуації варто звертатися *пане* до чоловіка і *пані* до жінки; до молодого дівчини звертаємося *паннюню*, *панню*, *паннюню*, до хлопця можна ще сказати *юначе*.

Звертаючись до кількох осіб, вживаємо слово *панове*.

Варіанти *громадянин* / *громадянню* / *громадяни* найбільш «шаблонно» офіційні.



ПРИВІТАННЯ

- посада, звання, ПІБ

Перевірка документів

- Прошу Ваші документи / Покажіть Ваші документи/ Прошу Ваші посвідчення водія та свідоцтво про реєстрацію ТЗ

«Чарівні» слова

будь ласка, прошу, вибачте
перепрошую, на жаль
дякую / спасибі
дякуємо за розуміння
Ви нам дуже допомогли
Хорошого дня

~~ПРЕД'ЯВІТЬ ДОКУМЕНТИ~~

- Ви порушили публічний порядок... (пояснити, що саме скоєно)



«Готові» фрази

- - Я змушений (-на) скласти протокол за ст. ... КУпАП. Як до Вас звертатись?
- - Прошу назвати ПІБ та адресу проживання/реєстрації, дату народження...
- - Ви схожі на особу, яка раніше скоїла злочин за орієнтуванням... (вказати, який і коли без зазначення статті ККУ)



Помічники у розмові

- У Вас все гаразд? я Вас розумію, я Вам співчуваю
- Ви маєте рацію, я з Вами згоден(-дна)
- Чудово; домовилися; гаразд
- вибачте/перепрошую/ за клопіт, непорозуміння
- нам дуже шкода/прикро, але...
- Ви помиляєтеся...
- справді; авжеж; звісно; певна річ; саме так; напевне
- обов'язково; безперечно; безсумнівно; безумовно; ще б пак
- це заборонено; ні за яких обставин; ні, це неможливо; нізащо
- не варто; не слід; я заперечую; не раджу
- з приємністю/із задоволенням/; з радістю
- Ваша думка важлива
- на все добре; щасливої дороги; гарного дня



Тактична комунікація з «сходинки»

Управління поведінкою

*Комунікація з
суб'єктами*

1. **ВІДПОВІДАТИ НА ЗАПИТАННЯ**
2. **РОБИТИ ЗАПИТ**
3. **РЕАГУВАТИ ВІДПОВІДНО**

*Оцінка
ситуації*

1. **РЕАГУВАТИ НА СУБ'ЄКТІВ**
2. **СТАВИТИ ЗАПИТАННЯ**

1. **РОЗТАШУВАННЯ В ПРОСТОРІ**
2. **ПОЗА**
3. **СПОСТЕРЕЖЕННЯ**
4. **СЛУХАТИ**



Тактична комунікація

*Оцінка
ситуації*

1. **РОЗТАШУВАННЯ В
ПРОСТОРІ**
2. **ПОЗА**
3. **СПОСТЕРЕЖЕННЯ**
4. **СЛУХАТИ**



1.1. РОЗТАШУВАННЯ В ПРОСТОРИ

ОСНОВНІ СКЛАДОВІ ПРАВИЛЬНОГО РОЗТАШУВАННЯ

- Дистанція

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



- Обличчям до ситуації

Для найбільш ефективного обзору.

- Прямий погляд (зоровий контакт)

Щоб правильно розуміти, що відбувається та справляти позитивне психологічне враження.



Зоровий контакт



НОРМАЛЬНИЙ ВПЕВНЕНИЙ ПОГЛЯД

- демонструє впевненість та контроль;
- показує особі, що ви достатньо рішучі щоби діяти;
- підкріплює ваші слова;
- несе повідомлення «Я розберусь, що тут відбувається».

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.



1.2. ПОЗА

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

Основа правильної пози:

1. стояти прямо
2. усунути відволікаючу поведінку
3. трохи податися вперед



1.3. 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, 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.



І 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 особи

- 3. Оточення

Де це відбувається?



УВАГА!

Висновки - це

**Попередні
припущення**

Висновки - це не

**Істина
в останній
інстанції!**



II етап спостереження

- **внутрішній стан особи**

Знати, в якому внутрішньому стані знаходиться суб'єкт.

- **приватні стосунки особи з чоловіком, дружиною, сім'єю, тощо**

Позитивні - Негативні – Нейтральні

- **рівень настрою особи**

Низький - Середній - Високий

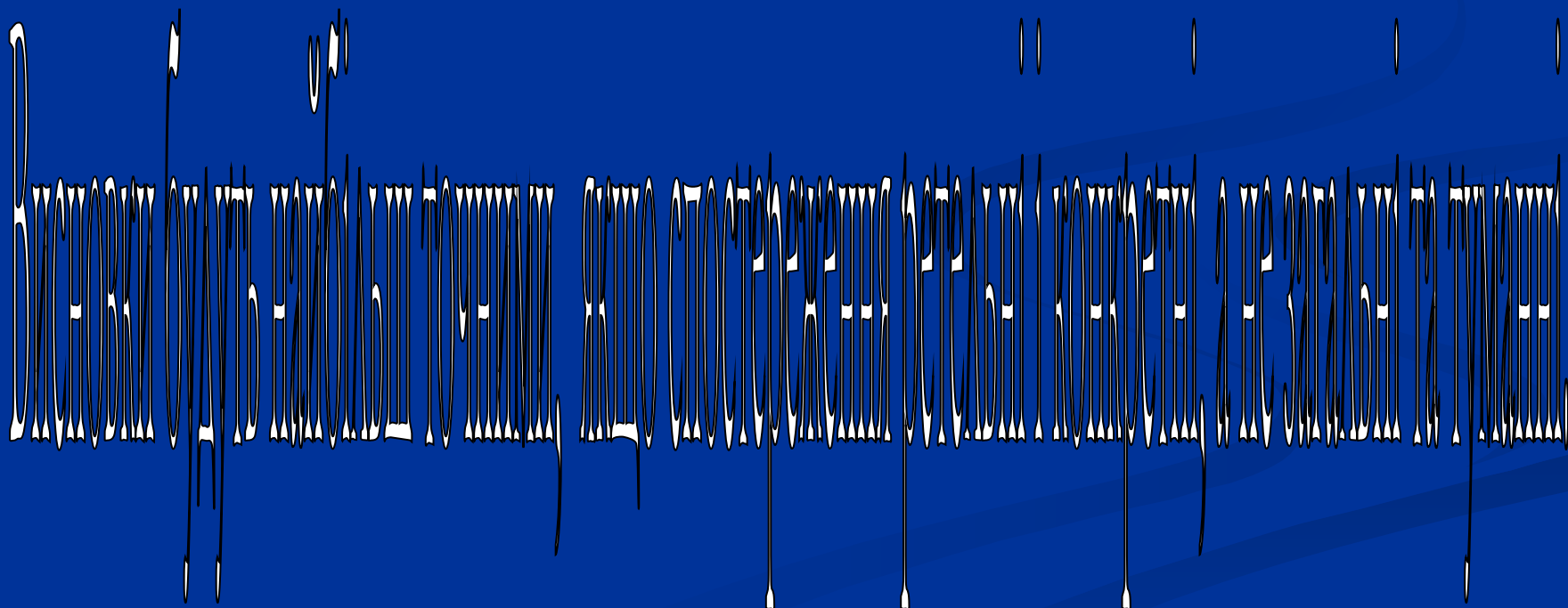
- **цінності суб'єкта**

Що цікавить суб'єкта?



ПОЛІЦІЯ

УВАГА!





III етап спостереження

Прийняти рішення, чи є
ситуація:

НОРМАЛЬНОЮ

НЕНОРМАЛЬНОЮ



IV етап спостереження

Прийняти рішення, чи вказує ситуація на:

**НАЯВНІСТЬ
ПРОБЛЕМИ**

**ВІДСУТНІСТЬ
ПРОБЛЕМ**



1.4. СЛУХАННЯ

Принципи вміння ефективно слухати

- Утриматись від попередніх суджень та оцінок.
- Помічати ключові слова або фрази.
- Визначати інтенсивність того, що було сказано (гучність, емоції, тон голосу).
- Розуміти настрій співбесідника (позитивний, негативний нейтральний).



Тактична комунікація

Комунікація з суб'єктами

- 1. РЕАГУВАТИ НА СУБ'ЄКТА**
- 2. СТАВИТИ ЗАПИТАННЯ**



2.1. РЕАГУВАННЯ НА СУБ'ЄКТА

Для ефективного реагування на суб'єкта ви повинні:

- А. Визначити зміст того, що сталося;
- Б. Визначити ставлення особи до події та її наслідків;
- В. Визначити значення події та її наслідків для особи.



А. Визначити зміст - це...

***Вміння бачити та чути те,
що відбувається насправді
та здатність довести
це розуміння особі.***



Для визначення змісту

*Це показує
іншій
людині:*

- Подумайте про те, що ви побачили та/або почули.
- Відповідно відреагуйте.

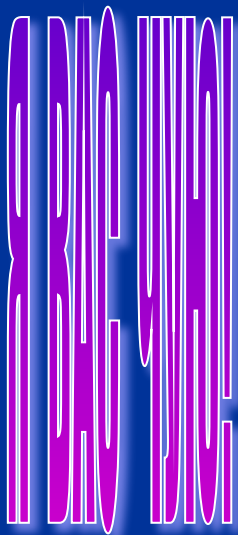
Практичні фрази (приклад)

Отже, ви кажете, що...

Ви сказали мені, що....

Здається, ви....

Здається





*Б. Визначити почуття -
це...*

***Здатність передати
словами
конкретні почуття,
які переживає особа.***



Для визначення почуттів

- Подумайте про почуття та його інтенсивність.
- Віддзеркальте за допомогою формату реагування.

Практичні фрази (приклад)

Здається, ви....

Ви відчуваєте....

Це показує людині:

Я РОЗУМІЮ!



*В. Визначити значення
– це...*

***Перефразуйте зміст
тверджень
особи
таким чином, щоб надати
вагомі причини
для почуттів, які вона
переживає.***



Для визначення значення

- Подумайте про значення
- Віддзеркалюйте почуття та значення

Здається, ви тому, що

Ви відчуваєте тому, що ...



Ефективне реагування:

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

Це також заохочує людину сказати чи показати вам:

- 1) Хто, з її точки зору, несе відповідальність за її почуття..
- 2) Надати більше інформації, щоб ви могли прийняти рішення.



2.2. ПОСТАНОВКА ЗАПИТАНЬ

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



Основні запитання:

ХТО	Встановити особу правопорушника: відома / невідома особа; одна особа / група осіб; прикмети; інш. особливості
ЩО	Характер правопорушення (крадіжка, пограбування, завдання тілесних ушкоджень та інш.)
ДЕ	Місце скоєння правопорушення (вулиця, парк, зупинка ГТ, проїжджа частина, під'їзд будинку, квартири та інш.)
ЯК	Спосіб скоєння правопорушення. Наприклад: Крадії проникли в квартиру: А) Через відкрите вікно; Б) Зірвавши замок; В) Дублікат ключа
КОЛИ	Час скоєння правопорушення: (зараз/ 2 години потому/ вчора, в 15:40)
Інші уточнюючі запитання	Інші запитання, відповіді на які допоможуть скласти більш повну картину події, наприклад: - навіщо, хто бачив (міг бачити), як ви про це дізналися та інші.



ВИСНОВКИ

щодо КОМУНІКАЦІЇ З СУБ'ЄКТАМИ:

1. Реагування на суб'єктів

- *Показує, що ви розумієте те, що особа каже, думає або відчуває.*

2. Вміння ставити запитання

- *Хто, що, де, коли, як....*
- *Обдумати відповіді*
- *Використовувати навички реагування.*



Тактична комунікація

Управління поведінкою

- 1. ПРИЙМАТИ
ЗАПИТАННЯ**
- 2. РОБИТИ ЗАПИТ**
- 3. РЕАГУВАТИ НА
ПОВЕДІНКУ**



3.1. Приймати запитання – це...

*Здатність відповідати на запитання
особи чесно та ефективно.*

*Професійні відповіді допомагають
будувати довіру та послаблюють
напружену обстановку.*



В процесі обробки запитів

- Перевірити запит
- Надати обґрунтовану реакцію

Практичні фрази (приклад)

Так, я _____ тому, що _____.

Ні, я _____ тому, що _____.

Я розберусь _____ тому, що _____.



3.2. Робити запит – 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 команди.*



Коли ми робимо запит

- Оцінити відповідь (ситуацію).
- Оцінити відповідні дії.

Практичні фрази (приклад)

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.



3.3. Реагування на поведінку – це...

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.



У процесі реагування на поведінку

- Позитивна або негативна реакція.
- Вербальні та невербальні техніки.

Практичні фрази (приклад)

Якщо ви не _____, тоді станеться _____.

Ви не _____, тому станеться _____.

Якщо ви _____, то _____...

Ви _____, тому _____...



Загалом, реагування на поведінку означає:

...Взяти на себе відповідальність!!!

Адекватна поведінка необхідна, щоб ситуація залишалась безпечною - для оточуючих громадян та для особи порушника.



ВИСНОВКИ ЩОДО УПРАВЛІННЯ ПОВЕДІНКОЮ

*Вміння правильно сприймати запитання,
відповідати на них, формувати запити,
реагувати на поведінку допомагають
контролювати поведінку суб'єктів
або управляти нею.*

