ТЕМА:

Тактика комунікації поліцейського

(частина 2)

Теорія тактичної комунікації

Тактична комунікація – 3 “сходинки”

Управління поведінкою

Оцінка ситуації

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

Комунікація з суб’єктами

1. РЕАГУВАТИ НА СУБ’ЄКТІВ
2. СТАВИТИ ЗАПИТАННЯ

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

Тактична комунікація

Оцінка ситуації

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

1.1. РОЗТАШУВАННЯ В ПРОСТОРІ

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 відправляти позитивне психологічне повідомлення.

Зоровий контакт

НОРМАЛЬНИЙ ВПЕВНЕНИЙ ПОГЛЯД

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

Спеціальний зоровий контакт

- з людьми певної культури або членами певних груп;
- з занадто емоційними людьми, та з тими, в кого пустий нерухомий погляд.

1.2. ПОЗА

ТРИ СКЛАДОВІ ПРАВИЛЬНОЇ ПОЗИ

1. Стояти прямо
2. Усунути відволікаючу поведінку
3. Трохи податися вперед

1.3. СПОСТЕРЕЖЕННЯ

ЧОТИРИ СКЛАДОВІ СПОСТЕРЕЖЕННЯ

А. Уважно дивитись на поведінку, зовнішність та оточення.

Б. Оцінити емоціональний та психологічний **стан** співбесідника.

В. Прийняти рішення, чи є ситуація нормальною чи ненормальною.

Г. Прийняти рішення, чи вказує ситуація на наявність проблем або на можливість їх виникнення.

А. *Перша складова* СПОСТЕРЕЖЕННЯ

- **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?

Б. *Друга складова* СПОСТЕРЕЖЕННЯ

- **Внутрішній стан суб'єкта**

Знати, в якому внутрішньому стані знаходиться суб' єкт.

- **Стосунки суб'єкта з іншими**

Позитивні - Негативні – Нейтральні

- **Рівень настрою суб'єкта**

Низький - Середній - Високий

- **Цінності суб'єкта**

Що цікавить суб'єкта?

В. *Третя складова СПОСТЕРЕЖЕННЯ*

Прийняти рішення, чи є ситуація:

НОРМАЛЬНОЮ

НЕНОРМАЛЬНОЮ

Г. *Четверта складова СПОСТЕРЕЖЕННЯ*

Прийняти рішення, чи вказує ситуація на:

ПРОБЛЕМИ

ВІДСУТНІСТЬ ПРОБЛЕМ

1.4. СЛУХАННЯ

Принципи вміння 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).**

ВИСНОВКИ
щодо ОЦІНКИ СИТУАЦІЇ

Розташування в просторі

- *Допомагає бачити і чути те, що відбувається*

Поза

- *Показує впевненість та увагу до ситуації*

Спостереження

- *Допомагає робити висновки на основі зовнішнього вигляду, поведінки та сигналів внутрішнього стану*

Слухання

- *Допомагає помічати ключові слова та настрій.*

УВАГА!

Висновки - це

Попередні припущення

Висновки - це не

Істина в останній інстанції!

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 почуття суб’єкта по відношенню до події та її наслідків;

В. Визначити значення події та її наслідків для суб’єкта.

А. Визначити зміст - це…

Вміння бачити та чути те, що відбувається насправді та здатність відзеркалювати це розуміння суб'єкту.

Для визначення змісту

Це показує іншій людині:

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

Я ВАС ЧУЮ!

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 суб'єкт.

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

Для визначення значення

- **Подумайте про значення**
- **Віддзеркалюйте почуття та значення**

Практичні фрази (приклад)

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.**

<u>Це також заохочує людину сказати чи показати вам</u>:

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

2.2. СТАВЛЕННЯ ЗАПИТАННЯ

- **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 суб’єкта**

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, квартира 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 (мог бачити), як ви про це дізналися та інш.

ВИСНОВКИ

щодо КОМУНІКАЦІЇ З СУБ'ЄКТАМИ:

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, 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 суб'єкта честно та ефективно. Професійні відповіді допомагають будувати довіру та послаблюють напружену обстановку.

В процесі обробки запитів

- Перевірити запит
- Надати обгрунтовану 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 громадян та для суб'єкта (суб'єктів).

ВИСНОВКИ
щодо УПРАВЛІННЯ ПОВЕДІНКОЮ

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