

Тактична комунікація, деескалація та особиста безпека правоохоронця

Комплексний курс з професійної комунікації, управління
конфліктами, психологічної готовності та тактичної безпеки для
працівників Національної поліції України



ТЕМА 3

РОЗДІЛ 1

Алгоритми професійної комунікації

Для поліцейських спілкування — це основний інструмент виконання функціональних обов'язків та реалізації всіх сторін правоохоронної діяльності. Працівники поліції мають знати загальні закономірності спілкування та особливості їх виявів у конкретних умовах службової діяльності.

Спілкування поліцейських — складний процес встановлення контактів з людьми під час виконання професійних обов'язків, який полягає в обміні інформацією та обумовлений необхідністю спільної діяльності й взаєморозуміння, зберігаючи шанобливе ставлення до людини.



Комунікативна готовність патрульного



Встановлення контакту

Контакт з представниками будь-яких верств населення, пошук індивідуального підходу з урахуванням темпераменту та характеру співрозмовника.



Протидія маніпуляціям

Вчасне виявлення брехні, формулювання відкритих запитань, усунення причин, що спричиняють неправдиві відповіді.



Невербальна комунікація

Тримання зорового контакту, визначення ставлення співрозмовника за невербальними виявами, підлаштування під співрозмовника.



Емоційний інтелект

Регулювання психологічних станів партнерів, управління власним емоційним станом, керування ініціативою та дистанцією.

Складові процесу комунікації

Комунікація — це процес спілкування та передачі інформації між людьми у вигляді усних і письмових повідомлень (вербальна) та мови рухів тіла (невербальна).

Відправник

Повідомлення

Одержувач

Зворотний зв'язок

Процес комунікації починається з **присутності** поліцейського — його вигляд та атрибутика вже повідомляють, хто він і якими повноваженнями наділений.

📄 **Принцип 80/20:** За статистикою, поліцейські працюють за принципом 80% слухають — 20% говорять. Активне слухання допомагає помітити сигнали небезпеки, загрози чи обману, коли ситуація ще на вербальній стадії.

Складові активного слухання:

- Відповідати суб'єктам комунікації
- Ставити запитання для підтвердження деталей
- Демонструвати розуміння та співчуття

Ескалюючі фактори та комунікаційні бар'єри

1

Алкогольне чи наркотичне сп'яніння

Знижує здатність особи до адекватного сприйняття інформації та контролю поведінки.

2

Емоційне збудження

Пам'ятайте: «агресору зараз гірше, ніж поліцейському». Зберігайте спокій.

3

Психічна хвороба

Потребує особливого підходу, терпіння та зниження стимулів навколишнього середовища.

4

Діти та особи з вадами

Присядьте до рівня дитини. Для осіб з вадами слуху — блокнот, телефон, жестова мова.

8 кроків професійної зупинки

Найпоширеніший у міжнародній практиці алгоритм, адаптований для Національної поліції України.

01

Вітання

Офіційне та ввічливе – встановлює психологічну перевагу

02

Представлення

Прізвище, звання, підрозділ (ч.3 ст.18 ЗУ «Про НП»)

03

Причина звернення

Чітке пояснення зупинки (ст.35 ЗУ «Про НП»)

04

З'ясування обставин

Надання особі можливості пояснити свої дії

05

Вимога документів

Відповідно до ст.32 ЗУ «Про НП»

06

Перевірка та рішення

Оформлення протоколу, зауваження або затримання

07

Завершення контакту

Інформація про подальші дії особи

08

Ввічливе прощання

Побажання безпеки – навіть якщо виписано штраф

 **Важливо:** Якщо на будь-якому етапі особа починає чинити опір, правоохоронець переходить до алгоритму деескалації.

Принципи вербальної самооборони

Вербальний самозахист — забезпечення дотримання співрозмовником вимог і правил та вирішення конфліктних ситуацій за допомогою комунікації.

Словесний бар'єр

Використання професійної термінології та посилянь на закон. Створює дистанцію між «людиною» та «посадовою особою», знижуючи ймовірність особистих образ.

Переспрямування (Deflection)

Коли вас ображають — «пропускаєте» образу повз себе і повертаєте розмову до суті. *«Я розумію, що ви поспішаєте і роздратовані, проте мені потрібне ваше посвідчення водія».*

Емпатичне слухання

Дозволяє опоненту «випустити пару». Фрази: *«Я вас почув», «Я розумію вашу позицію».* Це не означає згоду — це контроль емоційного фону.

Методи деескалації конфлікту

Деескалація – це свідомий вибір стратегії, спрямований на зменшення інтенсивності конфлікту.

Метод	Опис	Застосування
Парафраз	Повторення слів опонента своїми словами	«Отже, ви стверджуєте, що не бачили знаку...»
Тактична пауза	Мовчання 2-3 секунди після агресивного випадку	Змушує опонента замислитися над своєю поведінкою
Зміна темпу	Навмисне сповільнення мовлення та зниження тембру	Заспокоює нервову систему обох сторін
Апеляція до логіки	Пояснення наслідків вибору особи	«Якщо ви зараз заспокоїтесь, ми вирішимо це швидше»

Юридичні аспекти та етичні стандарти

Конституція та закони

- **Ст. 28 Конституції:** Право на повагу до гідності, заборона жорстокого поводження
- **Ст. 7 ЗУ «Про НП»:** Дотримання прав і свобод людини
- **Дисциплінарний статут:** Поважати честь і гідність, утримуватися від висловлювань, що принижують

Етичний кодекс (Наказ МВС №1179)

- Повага до гідності кожної людини, недопущення дискримінації
- Стриманість, доброзичливість, ввічливість
- Контроль поведінки, почуттів та емоцій
- Дотримання норм ділового мовлення
- Заборона зверхності, погроз, іронії, ненормативної лексики



Взаємодія з вразливими категоріями населення



Діти

Сядьте на рівень очей дитини. Короткі фрази без жаргону. Замість «Проводиться евакуація» — «Ми підемо в безпечне місце». Фізичний контакт — лише за потреби та з дозволу.



Люди похилого віку

Терпіння — людина може перепитувати 5 разів (це реакція мозку). Звертання на «Ви» та по батькові. Обов'язково запитайте: «Де ваші ліки та документи?»



Порушення слуху/зору

Слух: Не кричіть — говоріть чітко обличчям до особи, використовуйте блокнот.
Зір: Озвучуйте дії: «Я торкнувся вашого плеча», «Попереду сходинки».



Розлади психіки / гострий стрес

Вимкніть сирену та маячки. Тримайте більшу дистанцію. Тільки одна команда за раз: «Встаньте». (Пауза). «Ідіть до мене».

Комунікація в умовах паніки та обстрілів

Паніка розповсюджується як вірус. Завдання правоохоронця — перервати ланцюгову реакцію.



Голос влади

Говоріть голосно, впевнено, низьким тембром. Високий голос підсвідомо сприймається як страх.



Директивні команди

Тільки наказовий спосіб: «Стій!», «Дивись на мене!», «Слухай мою команду!»



Захоплення уваги

Прямий зоровий контакт. За потреби — візьміть за плечі для повернення відчуття тіла.



Конкретика

Дайте план на 2 хвилини: «Переходимо за бетонний блок. Там чекаємо. Рушили!»



Тактичний мінімалізм під час обстрілів

Під час обстрілу рівень шуму та адреналіну зашкалює. Довгі пояснення не працюють.

Метод «Команда-Дія»

«ВИХІД!»

Початок обстрілу

«ЛЯГАЙ!»

Негайна небезпека

«ЗА МНОЮ!»

Рух до укриття

Додаткові правила

- **Візуальні сигнали:** Якщо вас не чути – активна жестикуляція (вказування рукою, сигнал «вниз» долонею)
- **Дублювання:** Вимагайте повторювати команду ланцюжком для тих, хто далі
- **Припинення розмов:** Забороняйте кричати або сперечатися – зайвий шум заважає чути «прильоти»

Комунікація під час евакуації

Евакуація – процес, де найбільшим ворогом є дезінформація та черги.

1 Інформаційні блоки

Повторюйте ключову інформацію кожні 5–10 хвилин через гучномовці: куди їдемо, що мати з собою, де точка збору.

3 Маркування потоків

Розділяйте натовп на групи (жінки з дітьми, поранені, літні). Кожній групі – окремого «провідника».

2 Робота з чутками

Негайно спростовуйте фейки. Якщо хтось кричить «Міст підірвано!» – чітко: *«Це неправда. Маршрут безпечний, ми на зв'язку з блокпостами»*.

4 Позитивне формулювання

Мозок у стресі ігнорує «НЕ». Замість *«Не біжіть!»* кажіть: *«Ідіть спокійно! Тримайтеся правої сторони!»*

ТЕМА 4

ОСОБИСТА БЕЗПЕКА

Психологічна готовність до дій у кризових умовах

Психологічна готовність – стан, при якому можливості людини досягають вищого ступеня, а також набір професійно важливих якостей, знань та навичок для успішного проходження служби. Має складну динамічну структуру: емоційні, вольові, мотиваційні та інтелектуальні процеси у співвідношенні із зовнішніми умовами.



Три напрями психологічного забезпечення

1. Спеціальне навчання

Швидке реагування на загострення обстановки. Знання алгоритмів дій, хитрощів злочинців, прийомів самозахисту, інтуїтивної стрільби. Моделювання несподіваних змін під час тренувань.

2. Підтримання пильності

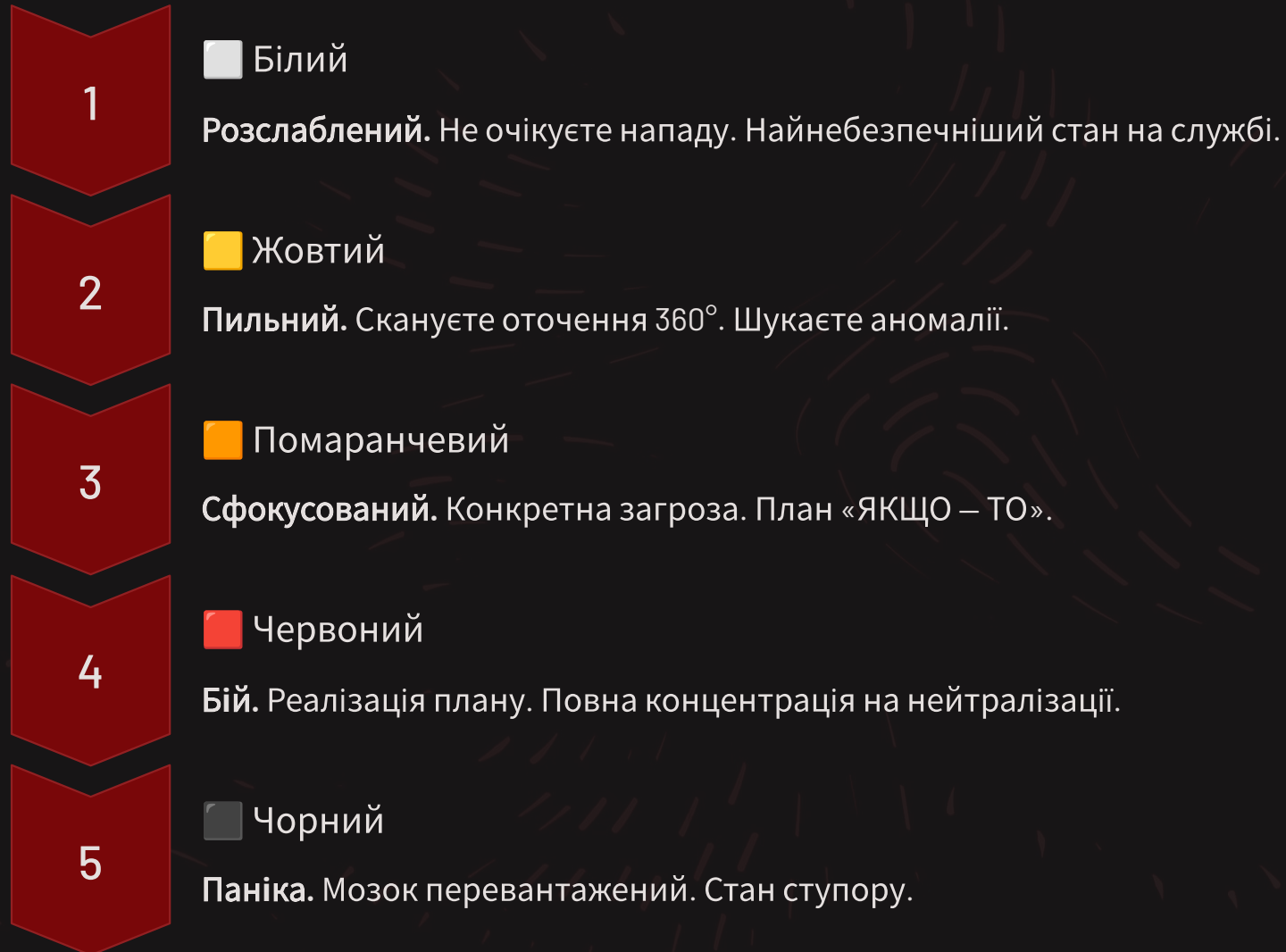
Протидія «безпечності» – зниженню пильності через звикання до загроз. Цільові інструктажі, навчальні тривоги, тренінги самоконтролю та самообілізації.

3. Підвищення готовності

Безпосередня підготовка перед операцією, забезпечення дій у процесі, відновлення та рефлексія після завершення. Доведення бойового настрою до максимуму за 5 хвилин до початку.

Колірна модель Купера

Базовий стандарт підготовки спецслужб світу для уникнення психологічного заціпеніння.



Принцип «Контакт і прикриття»

Золотий стандарт безпеки правоохоронців: розділити обов'язки так, щоб один офіцер зосередився на роботі з особою, а інший – на безпеці обох.

Офіцер «Контакт»

- Веде діалог, перевіряє документи, проводить обшук, заповнює протокол
- **Фокус:** 70% на правопорушнику, 30% на оточенні
- **Позиція:** Перед особою під кутом, на відстані витягнутої руки + 50 см

Офіцер «Прикриття»

- Спостерігає за руками та мовою тіла, сканує територію, забезпечує вогневу підтримку
- **Фокус:** 100% на безпеку. Не втручається в розмову
- **Позиція:** 2–3 метри під кутом 45–90° від «Контакту»

Тактичний трикутник та алгоритми дій

1

Уникання L-позиції

Офіцери ніколи не стоять один навпроти одного з правопорушником між ними – ризик перехресного вогню.

2

Дистанція реакції

«Прикриття» достатньо далеко від удару, але близько для втручання за частку секунди.

3

Перевага кута

«Прикриття» бачить спину або боки правопорушника – де може ховатися зброя.

Комунікація між напарниками

«Стій!»

Команда правопорушнику

«Зброя!»

Сигнал про загрозу

«Тримаю!»

Ціль на контролі

«Заміна!»

Зміна ролей

Професійні ризики та пом'якшення стресу

Фізичні ризики

Поранення, фізичне виснаження, вплив несприятливих погодних умов

Юридичні ризики

Помилкове рішення під тиском, що може призвести до відповідальності

Психологічні ризики

«Втома від співчуття», емоційне оніміння, вторинна травматизація

Оперативні методи стабілізації

Тактичний дебрифінг

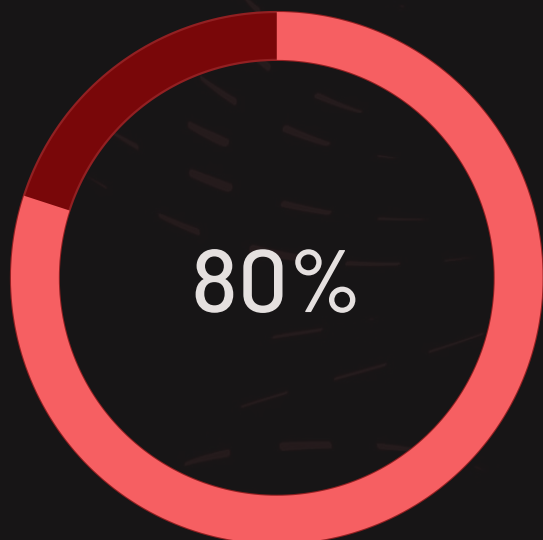
Коротка розмова з колегами одразу після виходу з небезпечної зони. Мета – визнати факти та висловити перші емоції, не дати травмі «законсервуватися».

Техніка «5-4-3-2-1»

Назвіть **5** предметів, які бачите, **4** звуки, **3** відчуття дотику, **2** запахи, **1** смак. Повертає мозок із травматичного минулого в теперішнє.

Головне правило

Офіцер — це єдине джерело спокою. Якщо виглядаєте так, ніби знаєте, що робите, люди будуть вам довіряти й виконувати команди.



Запобігання ПТСР

Дефузінг протягом 24-72 годин після інциденту



Принцип слухання

80% слухати — 20% говорити

Системна профілактика

Сон: Менше 6 годин = реакція як при сп'янінні. **Фізичні навантаження:** Спалюють надлишковий кортизол.

Інформаційна гігієна: Обмеження новин поза роботою.

Для керівників

Ротація завдань — не ставити одну особу на найважчі ділянки. **Культура «дивись за братом»** — помічати зміни в поведінці колег. **Визнання успіхів** — знижує стрес краще за премії.