

Практичне заняття №3. Тактична комунікація та деескалація конфліктів.

Теоретичні питання:

1. Алгоритми професійної комунікації та принципи вербальної самооборони.
2. Методи зниження конфліктності у службових ситуаціях.
3. Взаємодія з вразливими категоріями населення під час кризових ситуацій.
4. Комунікація в умовах паніки, обстрілів та евакуації населення.

Практичні завдання:

1. Кейс

Фабула: Ви зупиняєте громадянина для перевірки документів. Він поводить себе агресивно, знімає вас на камеру і кричить: «Ти хто такий? Чого ти до мене чіпляєшся?».

Завдання: Почати комунікацію, дотримуючись етичних норм.

2. Кейс

Фабула: Ви вимагаєте від водія вийти з авто, оскільки є підозра, що він перебуває у розшуку. Водій ігнорує вимогу, зачинивши вікна.

Завдання: Продемонструвати перехід від прохання до попередження про примус.

3. Кейс

Фабула: Під час евакуації біля потяга виникла тиснява. У натовпі є поранені, жінки з немовлятами та здорові чоловіки, які намагаються пройти першими.

Завдання: Використати стандарти С.Т.О.П. для впорядкування черги.

4. Кейс

Фабула: На вулиці людина в стані психозу розмахує палицею, вигукує незрозумілі фрази, але не нападає. Навколо збираються перехожі.

Завдання: Здійснити деескалацію, мінімізуючи подразники.

5. Кейс

Фабула: Ваш напарник під час конфлікту з правопорушником почав використовувати нецензурну лексику у відповідь на образи.

Завдання: Втрутитися в ситуацію та перехопити ініціативу в спілкуванні, зупинивши конфлікт.

6. Кейс

Фабула: У місті поширюються чутки, що евакуаційні автобуси їдуть у невідомому напрямку. Люди налякані й відмовляються сідати в транспорт.

Завдання: Провести роз'яснювальну роботу, використовуючи принципи Точності та Однозначності.

7. Кейс

Фабула: У зоні активних бойових дій батьки категорично відмовляються евакуювати 5-річну дитину, попри реальну загрозу життю.

Завдання: Провести бесіду, використовуючи аргументи про юридичну відповідальність батьків.

8. Кейс

Фабула: Під час перевірки документів на блокпосту громадянин звинувачує вас у затягуванні часу та некомпетентності.

Завдання: Відреагувати професійно, не вступаючи в суперечку.