

**Міністерство внутрішніх справ України
Львівський державний університет внутрішніх справ
Центр післядипломної освіти, дистанційного та заочного навчання**

Кафедра соціально-гуманітарної підготовки

КЕЙС
заняття на тему
«ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ ПОТЕНЦІЙНИХ КОНФЛІКТНИХ
СИТУАЦІЙ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ СЛУЖБОВОЇ
ОСОБИ, ВІДПОВІДАЛЬНОЇ ЗА ПЕРЕБУВАННЯ ЗАТРИМАНИХ»

Короткострокове підвищення кваліфікації
(семінар-тренінг)
осіб відповідальних за перебування затриманих

Інформація про викладача:
к.психол.н., доцент
доцент кафедри
Наталія ПРЯХІНА

Львів -2022

ТЕМА13.: Причини виникнення потенційних конфліктних ситуацій та шляхи їх вирішення в діяльності службової особи, відповідальної за перебування затриманих.

Лекція – 1 год.

Навчальна мета: сформувати поняттєво-категоріальний апарат з відповідної теми лекції, а також систематизувати знання про особливості діагностування та управління та конфліктами які виникають під час виконання професійних обов'язків.

Виховна мета: сприяти формуванню вмінь і навичок застосовування отриманих слухачами знань у практичній діяльності при вирішенні різноманітних конфліктних ситуацій.

Розвиваюча мета: підвищити інтелектуальний рівень слухачів, розширити світогляд щодо можливостей використання технологій управління конфліктами, оцінювання особистості, управління своїми емоціями, та застосовування психологічних методів і засобів врегулювання конфліктних ситуацій.

Навчальне обладнання, ТЗН: мультимедійний проектор, мультимедійні слайди.

Наочні засоби: роздатковий матеріал

Міжтематичні зв'язки: основні засади гендеру та гендерної рівності, цілі та специфіка інтерв'ювання осіб, які поміщаються до кімнат для затриманих та ізоляторів тимчасового тримання.

План лекції (навчальні питання):

1. Поняття, види та наслідки конфліктів.
2. Причини виникнення та динаміка розвитку конфліктів.
3. Стратегії і методи розв'язання конфліктів.

Для з'ясування суті конфлікту важливо виділити його основні ознаки та сформулювати необхідні і достатні умови його виникнення. Можна виділити дві основні ознаки конфлікту: 1. Конфлікт завжди виникає на основі протилежно спрямованих мотивів або суджень. Такі мотиви та судження є необхідною умовою виникнення конфлікту. 2. Конфлікт – це завжди протиборство суб'єктів соціальної взаємодії, яке характеризується нанесенням взаємного збитку (морального, матеріального, фізичного, психологічного і т. п. Структура конфлікту – це сукупність стійких зв'язків його складових елементів, що забезпечують його цілісність, відмінність від інших явищ соціального життя, і без яких він не може існувати як цілісна система і як процес.

До об'єктивних складових структури конфлікту відносять його учасників, предмет, об'єкт, проблему конфлікту та умови його протікання. До суб'єктивних (психологічних) складових – образ конфлікту, його мотиви, позиції сторін-конфліктерів. Психологічна структура конфлікту може бути описана за допомогою двох найважливіших понять: конфліктної ситуації та інциденту. Конфліктна ситуація — це об'єктивна основа конфлікту, що фіксує виникнення реальної суперечності в інтересах і потребах сторін. По суті

справи, це ще не сам конфлікт, оскільки існуюча об'єктивна суперечність може певний час не усвідомлюватися учасниками взаємодії.

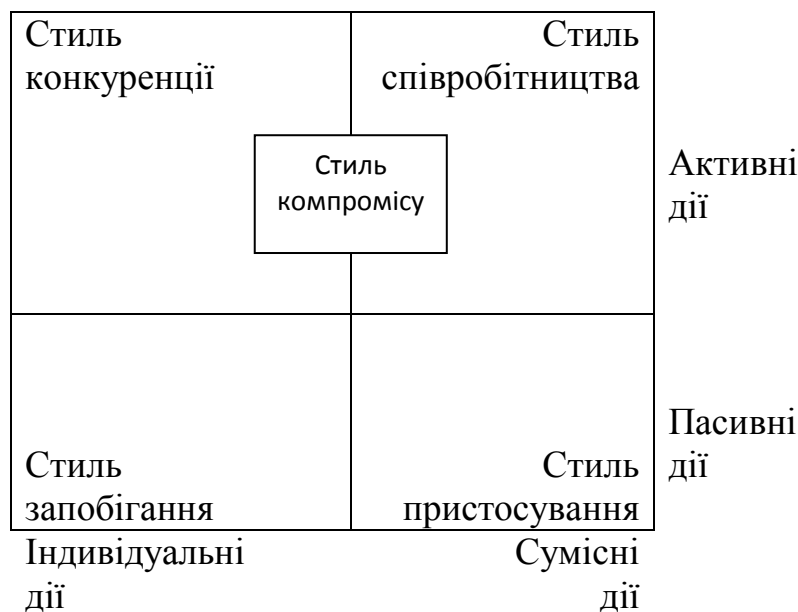
Конфлікт стає психологічною реальністю для учасників з моменту виникнення інциденту. Інцидент — це ситуація взаємодії, що дозволяє його учасникам усвідомити наявність об'єктивної суперечності в їх інтересах і цілях. Тобто інцидент — це усвідомлення конфліктної ситуації. Він може протікати в різних формах. Розрізняють прихований і відкритий інцидент. У своїй першій формі інцидент розгортається на рівні усвідомлення учасниками суперечності, але може ніяк не виявлятися в їх реальних відносинах і реакціях. Відкритий інцидент відбувається як серія конфліктних дій учасників один щодо одного.

Визначення структурних елементів конфлікту та аналіз мотивів та позицій конфлікуючих сторін дає змогу проаналізувати конфлікт та розглянути деякі варіанти його ефективного вирішення.

Для обрання ефективних шляхів запобігання конфліктів, а також для глибшого усвідомлення особливостей своєї поведінки у конфліктній ситуації кожному керівникові доцільно використати тест К.У.Томаса та Р.Х. Кілмена, розроблений ще у 1972 році. Згідно з поглядами цих авторів, є п'ять стилів поведінки в конфліктних ситуаціях: боротьба (суперництво), співробітництво (колаборація), компроміс (домовленість), запобігання (ухиляння), пристосування. Ці стилі відображені на схемі.

СІТКА ТОМАСА-КІЛМЕНА

Захід, за допомогою
якого ви намагаєтесь
задовольнити власні
інтереси



Управління конфліктами та профілактика їх виникнення.

Важливо враховувати деякі загальні рекомендації щодо управління конфліктами:

– постарайтесь усвідомити, як розвивається конфлікт (які суперечності виникли; хто усвідомлює ситуацію, як конфліктну; особливості конфліктної взаємодії);

– спробуйте виявити приховані причини конфлікту, тому, що самі учасники іноді не в змозі їх визначити;

– проаналізуйте не лише позиції учасників, а й інтереси, які за ними стоять;

– спробуйте розмежувати учасників конфлікту і проблеми, які між ними виникли;

– віднесіться неупереджено і справедливо до ініціатора конфлікту, спробуйте “звучити” предмет конфлікту;

При обговоренні конфлікту уникайте типових помилок:

– висунення власних помилок як помилок іншої людини;

– пригадування старих образ;

– виявлення “переможця” і “переможеного”;

– концентрація уваги на опоненті, а не на проблемі.

При цьому враховуйте наступне:

→ розширення числа учасників ситуації не вирішує її, а поглиблює та розвиває;

→ силове керування ситуацією не вирішує її, а заганняє вглиб, роблячи її прихованою, від цього ще більш небезпечною;

→ успішно вирішена ситуація допомагає учасникам усвідомити задоволення їх інтересів, підвищує організаційну ефективність.

Профілактика конфліктів – це сукупність напрямків, методів управління організацією які зменшують ймовірність виникнення конфліктів.

Картографія конфлікту

В чому полягає конфлікт?

- Хто його основні учасники і „групи підтримки”?
- Опишіть потреби кожного учасника конфлікту.
- Які (явні чи приховані) інтереси могли призвести до виникнення конфлікту?
- Які переваги запропонованих рішень з точки зору задоволення реальних потреб учасників конфлікту?
- Опишіть тривоги чи побоювання кожного учасника. (Які турботи, побоювання і страхи впливають на їхню поведінку?).

Питання, які слід поставити собі, щоб вийти з конфліктної ситуації:

- Чи хочу я сприятливого підсумку для усіх сторін конфлікту?
- Які нові можливості розкриває ця ситуація?
 - Замість того, щоб думати „як це могло б бути”, слід спитати себе „чи бачу я нові можливості в тому, що є”?
- Що я почував би на місці мого Опонента в конфлікті?
- Що Він намагається сказати?
- Чи вислухав я його, як слід?
- Чи знає Він, що я його чую?

- Що я хочу змінити?
- Як я можу сказати Йому це без звинувачень і образ?
 - Відображають ці слова мої почуття, а не мою думку про те, хто правий і хто винуватий? (Будьте м'яким з людьми і жорстким з проблемою).
- Чи не зловживаю я своєю владою?
- Чи не можемо ми замість протистояння співробітничати?
- Що я відчуваю?
- Чи покладаю я на когось вину за свої почуття?
- Чи допоможе справі, якщо я розповім Йому про те, що я відчуваю?
 - Що я можу сказати, щоб краще володіти своїми почуттями? (Наприклад викласти свої почуття на папері, комп'ютері, поговорити з другом).

Готовність до вирішення конфлікту:

- Чи хочу я вирішити конфлікт?
- Чим викликана моя образа:
 - якимось все ще болісним минулим інцидентом;
 - якоюсь потребою, у вирішенні якої я собі відмовляю;
 - будь-чим, що мені не подобається в інших, тому що я не хочу визнати це за собою ?

Контрольні питання:

1. *Які функції виконує внутрішньо особистісний конфлікт?*
2. *Назвіть класифікацію конфліктів?*
3. *В яких ситуаціях міжособистісний конфлікт можна віднести до конструктивних функцій?*
4. *Яким чином можна уникнути міжособистісних конфліктів?*
5. *Опишіть способи та прийоми спілкування з різними типами конфліктних особистостей.*
6. *Відмінності між функціональним і дисфункціональним конфліктом.*
7. *Дайте визначення емоційному стресу.*
8. *В чому полягає зміст психоемоційної стійкості?*
9. *Як на вашу думку пов'язані стрес і конфлікт?*
10. *Що таке асертивність та яка її роль у врегулюванні конфліктів?*

Література:

Нормативно-правові акти

1. Кримінальний процесуальний кодекс України: закон України від 13.04.2012 р. (зі змінами). URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4651-17>.
2. Про державну таємницю: Закон України від 21.01.1994 р. (зі змінами). URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3855-12>.
3. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 22.05.2003 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>.
4. Про затвердження Порядку інформування центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги про випадки затримання, адміністративного арешту або застосування запобіжного заходу у вигляді тримання під вартою:

Постанова КМУ №1363 від 28.12.2011 URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1363-2011-%D0%BF#Text>

5. Про затвердження Інструкції з організації діяльності чергової служби органів (підрозділів) Національної поліції України: наказ МВС від 23.05.2017 № 440. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0750-17#Text>

6. Про організацію діяльності органів досудового розслідування Національної поліції України: наказ МВС від 06.07.2017 № 570 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0918-17#Text>

7. Про затвердження Інструкції з організації контролю за виконанням документів у Національній поліції України: наказ МВС від 13.06.2016 № 503 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0944-16#Text>

Методична література

1. Гнатюк С.С., Пряхіна Н.О., Рак О.Ю. Конфліктологія: конспект лекцій для курсантів, студентів і слухачів. – Львів: ЛьвДУВС, 2015. – 198с.

2. Гнатюк С.С., Пряхіна Н.О., Йосифович Д.І та інші. з заг. ред. М.П.Гетьманчука. Конфліктологія. Навч.посібн. – Львів: ЛьвДУВС, 2015. – 213с.

3. Гнатюк С.С., Когут Я.М., Пряхіна Н.О., та інші. Прикладна психологія у правоохоронній діяльності: конспект лекцій для курсантів, студентів і слухачів. – Львів: ЛьвДУВС, 2015. – 404с.

4. Крашеніннікова Т.В. Комунікативна компетенція працівника Національної поліції: Навчальний посібник. – Дніпро: Аверта, 2017. – 107с.

5. Конфліктологія: навч.посібн. для студ. вищ.навч.закл.В.П. Халіпова; ДВНЗ «Запоріж.нац.ун-т» М-ва освіти і науки України. – Запоріжжя: запоріж. нац. ун-т., 2010. 279с.

6. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посібн. для студ.вищ.навч.закл. Т.П.Яхно, І.О. Куревіна; ВНЗ Львів.комерц.акад. – Центр учбової літератури, 2012.- 176с.

7. Галустян О. А., Захаренко Л. М., Юрченко-Шеховцова Т. І. Проблемні 36 ситуації професійного спілкування: погляд поліцейських. Розвиток науки і техніки: проблеми та перспективи: зб-к тез Всеукр. наук.-практ. інтернетконференції з нагоди відзначення Дня науки-2017 в Україні (Київ, 24 трав. 2017р.). Київ: Державний наук.-дослідн. інст-т МВС України, 2017. С. 229-223.