Тема 5.
«Особливості спілкування поліцейських в конфліктних ситуаціях. Протидія маніпуляціям»

1. Алгоритм ефективного спілкування поліцейського.
1.1. Поняття «маніпуляції» у спілкуванні
1.2. Алгоритм протидії маніпуляціям.

2. Конфлікти у спілкуванні та шляхи їх вирішення.
2.1. Визначення поняття «конфлікт» та причини його виникнення
2.2. Типи конфліктів за змістом
2.3.Стратегії поведінки в конфліктній ситуації
2.3. Алгоритм вирішення конфліктних ситуацій в роботі поліцейського

Питання 1: Алгоритм ефективного спілкування поліцейського.

1.1. Поняття «маніпуляція» у спілкуванні.

Маніпуляція – приховане управління людиною супротив її волі, що приносить ініціатору односторонні переваги.

Прояви маніпуляцій у спілкуванні:

- брехня;
- неповна передача інформації;
- перекручування фактів ;
- вживання певних словесних формул, які відволікають увагу іншої сторони.

Існує безліч способів і видів маніпуляцій в управлінському середовищі, однак виходячи з того, на яких наших почуттях заграє маніпулятор, їх можна розподілити на *декілька основних типів:*

Використання людських страхів — один з найулюбленіших прийомів маніпуляторів всіх часів і народів. Гадаю, фрази на зразок: «дивись, якщо ти цього не зробиш вчасно, то…», «не треба мені ваших пояснень, за дверима черга з бажаючих на вашу посаду…» — знайомі кожному. Суміш зі страху та уяви є неабиякою вибуховою речовиною: дофантазовані усім колективом наслідки змушують кожного працювати з утричі збільшеною потужністю.

Апеляція до марнославства за допомогою лестощів: «та ти ж класний професіонал», «у нас ніхто краще за тебе цього не зробить», «просто захоплююсь

твоєю майстерністю». У цьому випадку маніпулятори приховують справжні наміри за так званою завісою цінності», коли постійно звертається увага на заслуги працівника, робиться наголос на його незамінності, на тому, що саме він є втіленням ідеалу на цій посаді тощо.

Зловживання жалістю та співчуттям — також сприятливе підґрунтя для маніпуляції. Намагання викликати у колег жалість до себе через те, що у вас постійно трапляється щось погане, з невідомих причин болить практично все тіло і, звичайно ж, ви завжди катастрофічно втомлюєтеся, — цілком придатний варіант для втілення в життя однієї з маніпулятивних тактик, спрямованої на те, щоб змусити оточуючих робити те, що вам потрібно.

Звернення до почуття провини — на випадок, якщо раптом у когось є імунітет до зазначених вище емоцій, у пригоді стануть докори сумління або відчуття боргу перед кимось. Наприклад, якщо працівник зібрався у відпустку саме тоді, коли в ньому є найбільша потреба, можна частіше зітхати: «Стільки роботи, звіти горять, всі працюють вдень і вночі. І як можна кинути колектив напризволяще у такий важкий час?».

Невпевненість у собі чи низька самооцінка взагалі. Маніпуляція — це завжди питання влади, а в даному випадку воно постає найбільш гостро. Проблема людини-маніпулятора (будь то керівник, колега чи відвідувач) полягає в тому, що вона не має реального авторитету, не є тією владою, якою так хоче бути. Вона буде ненадовго заспокоюватися, а потім знову з хворобливим ентузіазмом шукати докази своєї «повноцінності» за рахунок чужих проблем.

Види маніпуляцій можна звести до викликання трьох почуттів: сорому, вини і страху. Це ті почуття, які ведуть до зміни поведінки і стану, в якому людиною легше керувати.

С*ором:* «Ну як так можна, я на тебе розраховувала!», «Як можна бути таким неохайним?», «Як ти могла про мене забути?». У результаті людина намагається позбутися почуття сорому і робить усе, аби довести, що вона не така, тобто намагається бути не собою.

Провина: маніпуляція «Ти мене не любиш» змушує людину в парі відчувати провину та доводити, що він або вона любить. Але це доведення не буде щирим виявом кохання, а буде спрямоване на те, щоб не мати почуття провини перед партнером.

С*трах:* це шантаж, погрози та залякування: «Якщо ти не зробиш це, я зроблю так».

Людина інстинктивно намагається позбутися цих почуттів і робить те, чого

бажає маніпулятор.

1.2. Алгоритм протидії маніпуляціям

Якщо ви відчуваєте себе не комфортно після спілкування з іншою людиною: вам погано, ви відчуваєте докори сумління або розумієте, що зробили не так, як хотіли б, – то знайте, вами, швидше за все, маніпулювали. Якщо результат зустрічі з іншою людиною здається вам негативним, але при цьому ви не можете згадати або зрозуміти, чому діяли не так, як звикли робити, ви зазнали маніпуляції.

Найкраща зброя проти маніпуляції – це усунення того фактору, на якому намагаються зіграти. Проте в даному випадку людина повинна розуміти, що нею маніпулюють, домагаючись чогось свого.

Не піддавайтеся на емоції, які намагається викликати у вас маніпулятор. Найчастіше люди оперують вашим почуттям провини, невпевненості або боязні здаватися поганим в очах інших, але це все лише стимули, які повинні вас змусити щось зробити. Ведіть розмову, ґрунтуючись лише на фактах, а не на емоціях, які ви повинні чомусь відчувати. Говоріть по справі, повністю виключаючи будь-який вид емоцій.

Не переходьте на особистості. У вас намагаються викликати у відповідь почуття (агресію), щоб ви перейшли на емоційний діалог: «Я? А ось ти…». Тут вмикаються емоції і не враховуються факти, через що вами легше маніпулювати і підштовхувати до того, чого від вас хочуть.

Пам’ятайте про власні переконання, бажання та цілі, до яких ви прагнете. Дуже легко маніпулювати людиною, яка не знає, чого хоче і як ставиться до того чи іншого явища. Поки ви впевнені в тому, що ваші цілі правильні, а життя повністю вас задовольняє, вами складно маніпулювати.

Техніки протидії маніпулятивному впливу

• **Чітке усвідомлення власної мети при спілкуванні.** “Які мої цілі в спілкуванні? Якщо я погоджусь із іншою людиною, це співпадає в моїми цілями?”

• **Використання прийому «зламана платівка» –** постійне повторення своєї позиції з використанням однакових фраз та висловів:

- *Пред’явіть будь-ласка документи.*

- *Я поспішаю.*
- *Пред'явіть будь-ласка документи.*
- *Ви що? Не чули?*
- *Пред'явіть будь-ласка документи*
- *Ви знущаєтесь?*
- *Ні в якому разі. Пред'явіть будь-ласка документи*
- *Ось, ось, задовбали.*
- *Дякую.*

• **Посилання на третю особу, закон, ситуацію: "***Згідно з Законом України, пунктом 68.3 Ви повинні…"*

• **Відділити «мух від котлет», «причину від правопорушення», «тему 1 від теми 2»:**

- *Ми вітаємо Вас із народженням сину. (причина)*
- *Нажаль Ви порушили ПДД. (правопорушення)*
- *Я розумію Ваше бажання якнайшвидше вирішити цю справу.*
- *Тому пропоную якнайшвидше заповнити протокол і відпустити Вас*

Питання 2: Конфлікти у спілкуванні та шляхи їх вирішення

2.1. Визначення поняття «конфлікт» та причини його виникнення

Конфлікт (від лат. Conflictus – зіткнення, сутичка) – зіткнення протилежних інтересів і поглядів. Взаємовідносини людей, у яких відсутні конфлікти, поступово згасають. Конфлікти, в свою чергу, породжують відповідальність і небайдужість, стимулюють оновлення і поліпшення стосунків між людьми. Тому проблема, здебільшого, полягає не в наявності самого факту конфлікту, а в тому, який характер він носить – деструктивний чи конструктивний – і яким чином розв'язується.

Конфліктна ситуація, що вимагає вирішення, передбачає існування кількох обов'язкових елементів:

- ❖ учасників конфлікту (дві або більше сторони, що переслідують несхожі чи прямо протилежні цілі);
- ❖ об'єкт конфлікту (конкретне явище, причина, стан справ, навколо якого розгортається суперечка);
- ❖ рушійну силу - інцидент (факт зіткнення протилежних сил).

КЛАСИФІКАЦІЯ КОНФЛІКТІВ

Ознака класифікації	Види конфліктів
1. Спосіб розв’язання:	— насильницькі; — ненасильницькі
2. Сфера прояву:	— політичні; — соціальні; — економічні; — організаційні
3. Спрямованість впливу:	— вертикальні; — горизонтальні
4. Ступінь виразності:	— відкриті; — приховані
5. Кількість учасників:	— внутріособистісні; — міжособистісні; — міжгрупові
6. Потреби:	— когнітивні; — конфлікти інтересів

2.2. Типи конфліктів за змістом

Внутрішньоособовий (конфлікт вимог). Його виявом є суперечність чи протилежність вимог, що ставляться до одного й того ж виконавця різними функціональними керівниками, яким він одночасно підпорядковується. Причини такого конфлікту - недоліки у системі делегування повноважень, організаційній структурі, структурі апарату управління, несхожість стилів керівництва, конфлікт інтересів. Типовим прикладом внутрішньоособового конфлікту може бути також ситуація, коли виробничі чи професійні вимоги не збігаються з потребами чи цінностями виконавця («Робота не подобається, хочу звільнитися, але ж боюся втратити стабільність).

Міжособовий. Виникає при будь-якому розподілі: повноважень, ресурсів, робіт, обов'язків, через несхожість характерів, знань, запитів, кваліфікації, можливостей, кругозору, кола інтересів, ставлення до праці та психологічної сумісності людей, що працюють разом.

Між особою та групою. Причини - дисбаланс, що існує між нормами групової поведінки та індивідуальними діями, поглядами чи звичками окремої особи.

Міжгруповий. Організації складаються з безлічі формальних і неформальних груп, які просто не в змозі мирно співіснувати, оскільки всередині будь-якої групи постійно відбувається динамічний розвиток, змінюються цілі,

завдання, що поступово входять у суперечки з аналогічними показниками інших груп.

Причини конфліктів:

• Протилежні інтереси сторін**: «***Нам обом потрібен мандарин, ми хочемо його з'їсти».*

• Протилежні позиції сторін**: «***Нам обом потрібен мандарин, але мені потрібна шкірка». «А мені потрібен сік».*

• Погана комунікація між сторонами.

• Емоційне напруження, яке заважає адекватно сприймати ситуацію.

• Різні цінності.

Типи конфліктів за ступенем прояву

Відкритий конфлікт. Характеризуються явно вираженим зіткненням опонентів. Взаємодія регулюється нормами, що відповідають ситуації й статусу учасників конфлікту:

• Загрозливі слова

• Образи

• Насильство

• Погрози

• Підвищений тон

Прихований конфлікт. Відсутні зовнішні агресивні дії між сторонами конфлікту, але при цьому використовуються непрямі способи впливу. Це відбувається за умови, що один з учасників конфліктної взаємодії побоюється іншого, або ж у нього немає достатньої влади й сил для відкритої боротьби:

• Інтенсивні маніпуляції, спроби перевести тему розмову.

• Агресивна або закрита поза;

• Невербальні прояви страху, насмішки;

• Відмова від комунікації (людина не розмовляє або намагається ухилитись від розмови, коротко на розмито відповідає на питання).

2.2. Стратегії поведінки в конфліктній ситуації (за Томасом-Кілменом):

• **Пристосування (компроміс).** Індивід іде на поступки, погоджується з тим, на чому наполягає його опонент. Пристосування дещо нагадує уникання, оскільки передбачає перенесення вирішення проблеми на пізніше. Відмінність

пристосування полягає в тому, що індивід діє разом зі своїм опонентом, пристає на його вимоги, пропозиції. Вдаючись до уникання, він нічого не робить для задоволення інтересів опонента, а просто відштовхує від себе проблему.

• **Співпраця (співробітництво) –** спільна спроба знайти рішення, яке задовольняло б вимоги обох сторін. Така поведінка спрямована на пошук рішення, яке б задовольняло інтереси всіх сторін.

• **Уникання –** людина намагається не займатися конфліктом. Шляхом уникання можна відкласти справу на кращий час. Використовують цей тип поведінки, якщо проблема, на якій зійшлися інтереси сторін, не надто важлива, не вартує трати сил на її розв'язання; коли індивід відчуває свою неправоту, все більше переконується у перевагах аргументів чи владних повноважень свого опонента; під час спілкування з "важкою" людиною, за відсутності підстав далі контактувати з нею; за необхідності прийняти рішення і дефіциту знань про те, як це вчинити; переконавшись у дріб'язковості конфлікту, проблеми якого не торкаються принципових аспектів діяльності; за відсутності інформації для розв'язання проблеми.

• **Суперництво (конкуренція, боротьба) –** людина намагається задовольнити свої інтереси за рахунок іншого. Цей тип поведінки може бути ефективним, якщо людина наділена певною владою, переконана, що її рішення чи підхід є правильними, і володіє достатнім ресурсом, щоб наполягати на них. Цей тип поведінки рекомендують використовувати за таких обставин (Дж. Грехем Скотт):

• за високої актуальності результату для індивіда, який сподівається на власне розв'язання проблеми;

• за наявності в індивіда достатнього авторитету для прийняття рішення й коли аналіз ситуації свідчить, що воно — найкраще;

• за необхідності прийняти рішення швидко й достатньої для цього влади індивіда;

• за неможливості іншого вибору, коли нічого вже втрачати;

• у критичній ситуації, що вимагає миттєвого реагування;

• за неможливості зізнатися людям у безвихідності свого становища, оскільки хтось повинен повести їх за собою;

• за необхідності прийняти нестандартне рішення і наявності повноважень для цього.

•

2.3. Алгоритм вирішення конфліктних ситуацій в роботі поліцейського

• **Оцінка конфлікту** (Чи потрібне втручання?)

• **Зупинка конфлікту** (Втручання, зупинка активної фази, фізичне розведення сторін).

• **Зниження рівня емоційності учасників конфлікту.**

• **Розгляд справи по суті** (викладення сторонами свого бачення, заповнення протоколу, при необхідності).

• **Пошук рішення конфлікту, що задовольняє всі сторони** (при можливості).

Оцінка:

• Чи знайомі між собою його учасники?

• Чи перейшов конфлікт у ситуацію застосування сили?

• Чи потребується комусь долікарська допомога?

• Якщо конфлікт у сім'ї, чи були при цьому присутні діти, де вони зараз?

• Чи були очевидці події, які б могли у разі необхідності надати допомогу у розслідуванні ситуації?

Зупинка конфлікту:

• Підійти, привернути увагу сторін. Привітання (допустиме збільшення гучності задля привернення уваги).

• При агресивній поведінці учасників по відношенню один до одного, допустиме створення фізичного бар'єру між ними.

• При агресивній поведінці, розвести учасників на відстань 2-3 метри один від одного.

• Чіткі та зрозумілі інструкції для учасників. "Будь-ласка, в двох реченнях викладіть суть конфлікту", "Прошу Вас відійти на два метри від ".

Зниження рівня емоційності учасників конфлікту :

• Дати попити води.

• Зменшити використання сторонами нецензурної лексики та образливих слів.

• Дати можливість сторонам висловити позицію по відношенню до конфлікту.

• Спитати сторони про бажаний для них варіант розв'язання конфлікту. *(Чого би Ви хотіли від… Який варіант вирішення конфлікту Вас би влаштував?).*

• Продемонструвати можливі наслідки розвитку конфлікту. *(При продовженні конфлікту ми змушені будемо скласти протокол та затримати*

Вас. Ваші дії можуть бути оцінені як хуліганство, що загрожує Вам наступними наслідками….)

- Спонукати до промовляння своїх емоцій

Основні правила спілкування поліцейського в конфліктних ситуаціях:

- Слідкуємо за власною безпекою.
- Постійно утримуємо всі сторони конфлікту в полі зору.
- Впевнений и спокійний тон мовлення, жестикуляція, інтонації. Допустимий голосний, але спокійний тон.
- Початково, спілкування направлене на зниження рівня емоційності сторін конфлікту, на другому етапі – на з'ясування обставин конфлікту.
- Рішуче зупиняти "перепалки" та одночасні агресивні вигуки. Учасники конфлікту повинні розмовляти по черзі.

По можливості, треба зупиняти використання нецензурної лексики сторонами конфлікту.

Л і т е р а т у р а:

1) Дмитриев А.В. Конфликтология; Учеб. пособие. - М., 2000.
2) Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління. - К., 2005.
3) Ложкін Г. Психологія конфлікту. Теорія та сучасна практика. - К.: ТОВ "Професіонал", 2007.
4) Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие Организации: Пер.с англ. - М.: ИНФРА-М, 1996.
5) Скібіцька Л. І. Конфліктологія: Навчальний посіб.- К.: Центр учбової літератури, 2007.