

# Ефективна комунікація

## Тема 2. Конфлікти та маніпуляція



# МАНІПУЛЯЦІЇ У СПІЛКУВАННІ

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

Прояви маніпуляцій:

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



# Типові прояви маніпуляцій

Маніпуляція		Реакція
<b>ДОБРИЙ ПОЛІЦЕЙСЬКИЙ</b>	<b>Ви ж не такий, як усі менти....</b>	Дуже дякую за високу оцінку моїх моральних якостей. Ви праві, я дотримуюсь законів та інструкцій. А тому, пропоную повернутись до обговорення Вашого правопорушення.
<b>Я НЕ ЗНАВ</b>	<b>А що? Я не знав, що заборонено співати пісні о другій годині ночі.</b>	Я Вас добре розумію. Нажаль, не знання законів не може звільнити нас від відповідальності за їх виконання. А тому...

# Типові прояви маніпуляцій

Маніпуляція		Реакція
<b>НІКОЛИ ЗНОВУ</b>	<b>Відпустіть, я більше не буду.....</b>	Ми дуже раді, що ви плануєте дотримуватись ПДД у подальшому. Нажаль ви вчинили правопорушення і ми змушені скласти протокол.
<b>Я ЗНАЮ ЛЮДИНУ</b>	<b>Я зараз подзвоню батькові, а він знаю твого керівника.</b>	Ваші дії можуть бути трактовані як спроба тиску на службову особу? Згідно з статтею ____, Ви можете отримати штраф/ покарання у вигляді?  Наша розмова записується у режимі реального часу. Ваші дії можуть бути трактовані...

# Типові прояви маніпуляцій

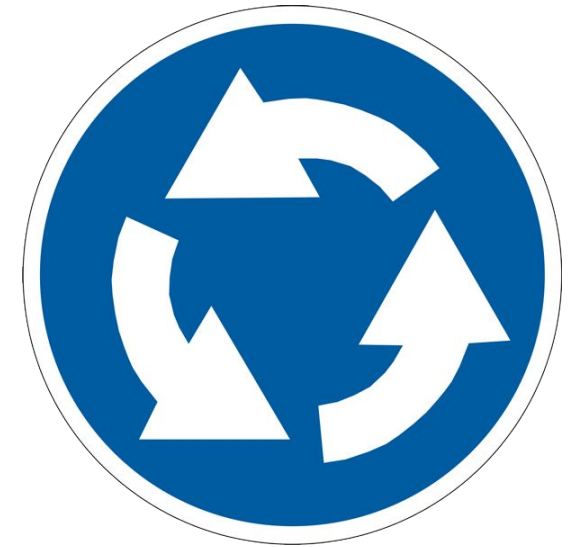
Маніпуляція		Реакція
<b>БРАК ЧАСУ</b>	<b>Відпустіть, у мене зустріч через 20 хвилин.</b>	Дякую, що повідомили. Зараз ми швидко оформимо адміністративне правопорушення і Ви встигнете на зустріч
<b>ВАЖЛИВА ПРИЧИНА</b>	<b>Я керував машиною в нетверезому стані, тому що у мене вчора народився син.</b>	Вітаємо Вас із цією подією. Бажаємо Вашій дитині здоров'я. Нажаль керування у нетверезому стані є порушенням і ми змушені діяти відповідно до статті.....

# Типові прояви маніпуляцій

Маніпуляція	Реакція
НАМАГАННЯ ЗВАБИТИ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО ІНШОЇ СТАТІ	Чітке дотримання посадових інструкцій, усвідомлення своєї позиції як посадової особи.

# Протидія маніпуляціям

- Чітке усвідомлення власної мети. “Які мої цілі в спілкуванні? Якщо я погоджусь із іншою людиною, це співпадає в моїми цілями?”
- Зламана платівка – постійне повторення своїх вимог.
  - Пред'явіть будь-ласка документи.
  - Я поспішаю.
  - Пред'явіть будь-ласка документи.
  - Ви що? Не чули?
  - Пред'явіть будь-ласка документи
  - Ви знущаетесь?
  - Ні в якому разі. Пред'явіть будь-ласка документи
  - Ось, ось, задовбали.
  - Дякую.



# Протидія маніпуляціям

- 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. (**тема 1**)  
Тому пропоную якнайшвидше заповнити протокол і відпустити Вас (**тема 2**)





## Маніпуляція чи Ні?

- Літня людина в переході продає яблука. “У мене немає дозволу на торгівлю. В мене мала пенсія”.
- Я не винуватий в цьому ДТП. Винуватий водій зеленого Ланосу
- Я не бачив знаку “Зупинка заборонена”.
- Мій чоловік трошки галасливо себе поводить. Давайте, я заберу його звідси і ми не будемо складати протокол.
- Мій тато – суддя...

**Запропонуйте свої маніпуляції...**

# ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

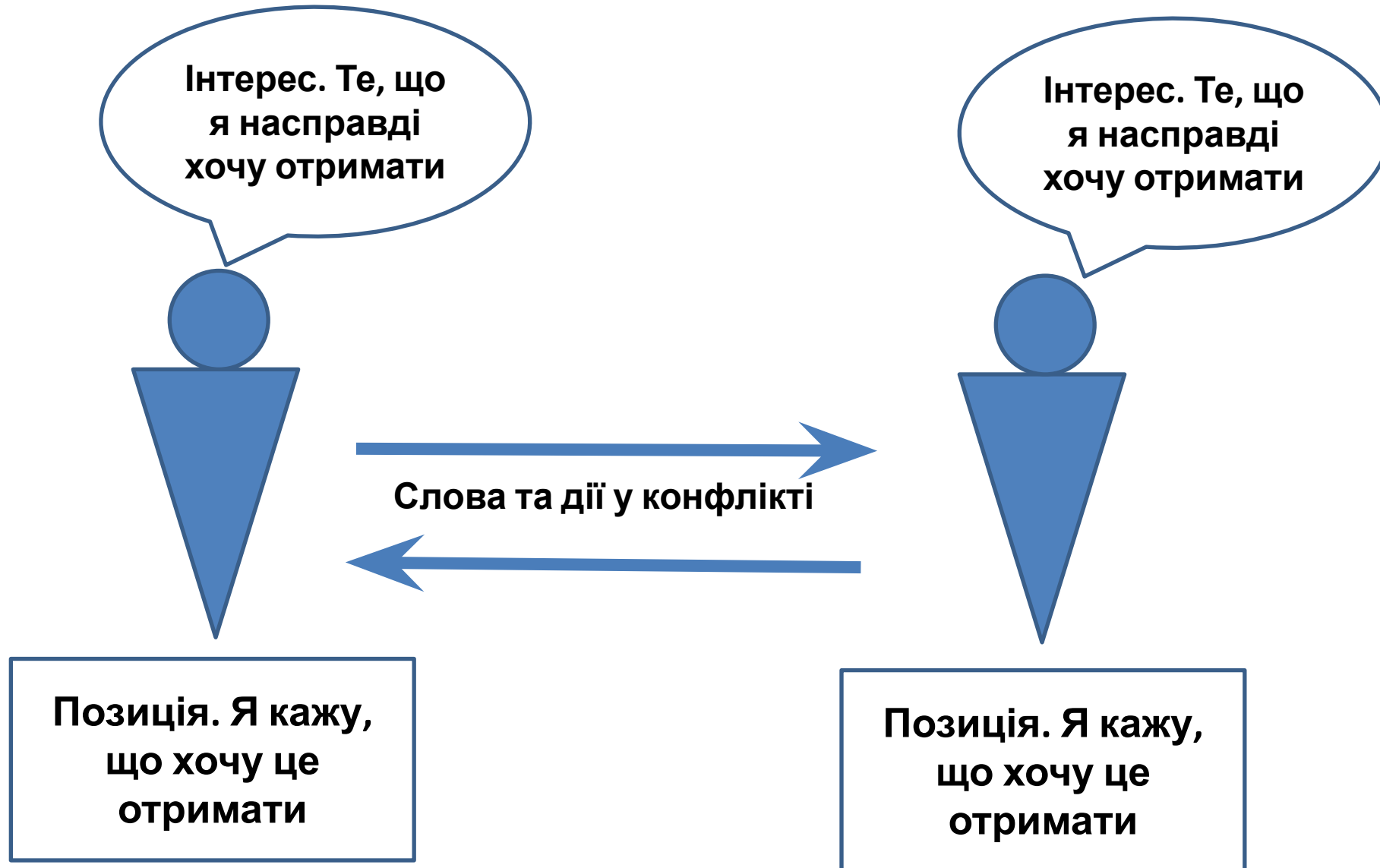
**Конфлікт** (лат. *conflictus* - зіткнення, сутичка) - зіткнення протилежних інтересів і поглядів.



# 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.**
  - Для мене нормально бити жінку.
  - Вибачте, це протирічить закону України.

# Причини конфліктів



---

# Типи конфліктів

## Відкритий конфлікт:

- Загрозливі слова
- Образи
- Насильство
- Погрози
- Підвищений тон



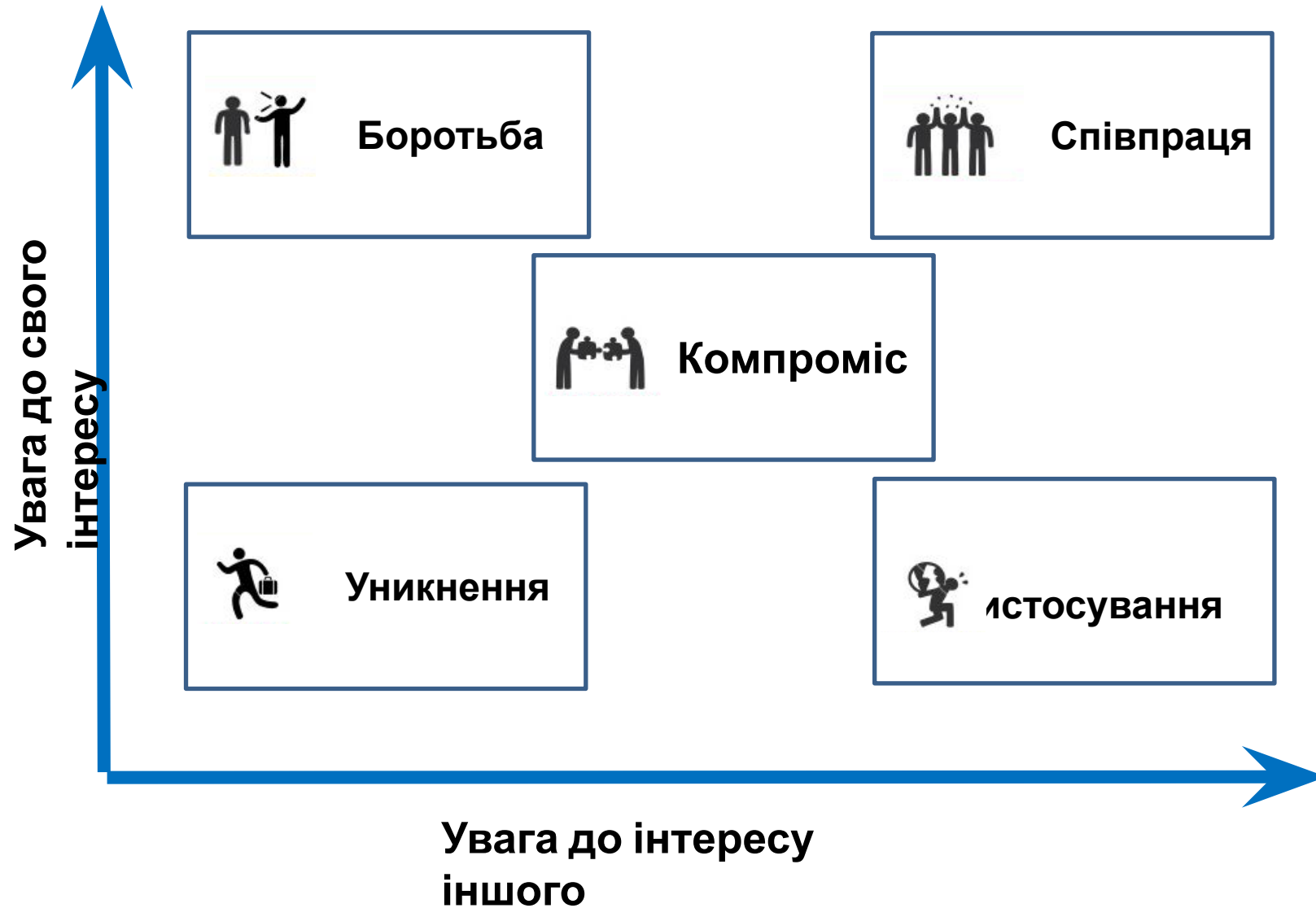
# Типи конфліктів

## Прихований конфлікт:

- 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);



# Стратегії поведінки у конфлікті. Томас-Кілман



# Стратегії поведінки у конфлікті. Томас-Кілман



**Пристосування** – людина нехтує своїми інтересами, щоб задовольнити інтереси іншого.



**Співпраця** – спільна спроба знайти рішення, яке задовольняло б вимоги обох сторін.



**Уникання** – людина намагається не займатися конфліктом. Шляхом уникання можна відкласти справу на кращий час.



**Компроміс** – це часткове задоволення обох сторін.



**Суперництво** – людина намагається задовольнити свої інтереси за рахунок іншого. Суперництво може означати «стати на захист своїх прав», якщо людина переконана, що вона права.



# Алгоритм поведінки ДІ при розв'язанні конфліктів

- **Оцінка конфлікту** (Чи потрібне втручання?)
- **Зупинка конфлікту** (Втручання, зупинка активної фази, фізичне розведення сторін).
- **Зниження емоційності** учасників конфлікту.
- **Розгляд справи по суті** (викладення сторонами свого бачення, заповнення протоколу, при необхідності).
- **Пошук рішення конфлікту**, що задовольняє всі сторони (при можливості).



# Алгоритм поведінки ДІ при розв'язанні конфліктів. 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?

# Алгоритм поведінки ДІ при розв'язанні конфліктів. Зупинка

- 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 2 метри”



# Алгоритм поведінки поліцейського при розв'язанні конфліктів. Зниження рівня емоційності

- Дати попити води.
- Зменшити використання нецензурної лексики та образливих слів.
- Дати можливість висловити позицію по відношенню до конфлікту. (Поясніть, що сталося?)
- Спитати про бажаний варіант розв'язання конфлікту.  
Що Ви хочете, щоб я зробив?)
- Продемонструвати можливі наслідки розвитку конфлікту.
- Поясніть, що ви не можете зрозуміти суть питання, коли людина кричить або розмовляє разом з іншими.

# Розгляд справи. Тактики вирішення конфлікту

## Почергове вислуховування

### Коли:

- 1) Стадія гострого конфлікту.
- 2) Доступні всі сторони конфлікту.
- 3) Ускладнена комунікація (багато агресії, паралельних діалогів).
- 4) Необхідність визначити суть конфлікту/ проблеми.



### Як:

- По черзі надати слово сторонам.
- Приблизно однакова кількість уваги кожному.
- При необхідності можна фізично розвести сторони (наприклад, різні кімнати)

# Розгляд справи. Тактики вирішення конфлікту

## Фіксація позицій

**Що:** Кожна сторона повинна в двох реченнях викласти суть конфлікту.

**Як:**

- Будь-ласка заспокойтесь та коротко, в двох реченнях, поясніть що трапилось.
- Що ви хочете, щоб я зробив?
- Поясніть як конкретно я можу вирішити дане питання?

**Коли:**

- Учасники конфлікту стурбовані, емоційні, перелякані. В такий спосіб можна їх заспокоїти.
- Коли є декілька свідків/учасників конфлікту. В такий спосіб офіцер поліції повинен заспокоїти ініціаторів конфлікту.

# Розгляд справи. Тактики вирішення конфлікту

## Фіксація наслідків

**Що:** демонстрація бажаних/небажаних наслідків розвитку конфлікту

**Як:**

- Якщо ви продовжите вживати ненормативну лексику, я буду змушений скласти протокол.
- Якщо ви продовжите вживати ненормативну лексику, я буду змушений повідомити Ваших батьків.
- Якщо ми зараз, заспокоїмось, я думаю, ми обмежимось простим попередженням.

**Коли:**

- Сторони не мають принципового конфлікту, не будуть йти до кінця. Вони готові повідомити про наслідки небажаної дії від конфлікту.

# Тактики розв'язання конфліктів.

## Тиск

**Що:** тиск на одну із сторін (акцент на помилковості її позиції) з метою прийняття позиції іншої.

### Коли:

- 1) Наявність єдиного вірного рішення.
- 2) Відсутність часу для вирішення конфлікту.
- 3) Значна перевага у силових засобах/ресурсах.
- 4) Немає потреби у створенні доброзичливих відносин у подальшому.





# Тактики розв'язання конфліктів.

## Пошук спільного рішення

**Що:** пропозиція сторонам знайти рішення, яке задовольнить кожного.

**Як:**

- Який варіант вирішення конфлікту задовольнив би Вас?
- Як ви вважаєте, чи погодиться на нього інша сторона?
- Ви враховуєте інтереси іншого цим рішенням?

**Коли:**

- немає єдиного вірного рішення.
- сторони знайомі між собою.
- офіцер не бере на себе відповідальність за вирішення конфлікту.

## Спілкування офіцера під час конфлікту.



- Слідкуємо за власною безпекою.
- Постійно утримуємо всі сторони конфлікту в полі зору.
- Зупиняємо нецензурної лексику з боку учасників конфлікту.
- Рішуче зупиняємо “перепалки” та одночасні агресивні вигуки. Учасники конфлікту повинні розмовляти по черзі.
- Впевнений и спокійний тон мовлення, жестикуляція, інтонації. Допустимий голосний, але спокійний тон.
- Спочатку спілкування направлене на зниження емоцій сторін, на другому етапі – на з'ясування обставин конфлікту.