

МВД ПО РЕСПУБЛИКЕ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ - АЛАНИЯ

УПРАВЛЕНИЕ ПО РАБОТЕ С ЛИЧНЫМ СОСТАВОМ ОТДЕЛЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

ПАМЯТКА

«Управление конфликтными ситуациями при общении с различными категориями граждан и способы нейтрализации их эмоционально-агрессивных проявлений».



г. Владикавказ

Любое общение сотрудников ОВД с гражданами должно строиться на основе уважения чести и достоинства, неотъемлемых прав и свобод личности. При выполнении

своих функций, вступая в коммуникативные взаимоотношения с гражданами, сотрудник формирует мнение о своей роли в обществе, отношение к правоохранительным органам. В этом случае коммуникативная компетентность не только помогает ему реализовать свою профессиональную роль, но и сформировать позитивное мнение о деятельности правоохранительных органов.

«Кодекс поведения в конфликте»

1. Дайте партнеру «выпустить пар». Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним будет трудно или невозможно.
2. Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Он – страдающий человек независимо от того, кто он. Если человек агрессивен, значит он переполнен отрицательными эмоциями. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга.
3. Наилучший прием в эти минуты – представить, что вокруг тебя есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Ты изолирован, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот прием срабатывает.
4. Потребуйте от него спокойно обосновать претензии. Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отмечайте вопросами: «То, что вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке?».
5. Не давайте гражданину отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым». Не говорите: «Вы грубый человек», лучше скажите: «Я очень огорчен тем, как Вы со мной разговариваете».
6. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий. Проблема – это то, что надо решать. Отношение к человеку – это фон или условия, в которых приходится решать. Неприязненное отношение к оппоненту могут заставить Вас не захотеть решать.
7. Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, а найдите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Потом выберите лучший.
8. При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Вы и Ваш оппонент должны быть удовлетворены взаимно. И вы оба должны стать победителями, а не победителем и побежденным.
9. Если не можете договориться о чем-то, то ищите объективную меру для соглашения.
10. В любом случае дайте оппоненту «сохранить свое лицо». Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности.
11. Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий. Кажется, что все понятно. И все же: «Правильно ли я Вас понял?», «Вы хотели сказать...?», «Позвольте я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я Вас понял или нет». Эта тактика устраняет недоразумения, и кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает его агрессию.
12. Удерживайте позицию «на равных». Большинство людей, когда на них кричат или обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху - «родительская» или снизу - «детская») неэффективны.

Сотрудникам внутренних дел чаще всего приходится сталкиваться с нижеперечисленными **конфликтными личностями.**

№	Тип	Характеристики	Как разрешить конфликт?
1.	«Агрессоры»		
	1.1. «Танки»	Абсолютно уверены в том, что их советы самые компетентные. Единственное, чего они не любят – агрессивных реакций со стороны тех, с кем они общаются	Дать им возможность «выпустить пар».
	1.2. «Снайперы»	«Стреляют» в людей различными колкостями и остротами и тем самым вносят расстройство в коллективные действия	Потребовать подробно объяснить, что он мыслит под той или иной своей остротой. Но при этом снайпер не должен терять своего лица, иначе он «взрывается» или затаивается «с камнем за пазухой».
	1.3. «Взрывники»	Обрушиваются на оппонентов с бранью, при этом так артистично выходят из себя, что создают впечатление у окружающих, будто их сильно обидели.	Нужно дать выплеснуть из себя накопившиеся эмоции
2.	«Жалобщики»	Красочно описывают свои «беды», так что у слушателя нередко складывается мнение в их пользу	Лучшее, что можно сделать в таких случаях, это перефразировать жалобы своими словами, дав понять, что их переживание замечено
3.	«Всезнайки»	Это достаточно грамотные и образованные люди, но ведут себя вызывающе, чем стремятся спровоцировать возникновение у окружающих чувство неполноценности	Следует помнить, что они редко соглашаются на то, чтобы признать свои ошибки

Коммуникация в разрешении конфликта - это говорение и слушание.
Высказаться так, чтобы тебя поняли – это проблема для многих людей. Причин тому много – неумение выражать свои мысли, свои собственные интерпретации, смыслы, которые мы вкладываем в происходящее, несоответствие эмоциональных состояний, неумение слушать и т.д.

Чтобы Вас правильно поняли нужно:

- Говорить короткими предложениями, так как объем кратковременной памяти около семи слов.
- Выделять основную мысль каждого блока информации.
- Говорить нужно на языке слушателя, пользоваться теми словами и образами, которые последнему понятны и близки.
- Чтобы Вас поняли целесообразно наладить обратную связь (проясняющие вопросы («Не повторите ли Вы еще раз?», «Извините, я не совсем Вас понял ...», «Что Вы имеете в виду?»), перефразирование («Другими словами, Вы считаете, что...», «Вы поправьте меня, если я ошибусь», «Если я Вас правильно понял...»), резюмирование («Таким образом, главное, ...», «Итак, Вы предлагаете ...», «Ваша основная идея, как я понял, в том, что ...», «Если теперь подытожить сказанное Вами...»), отражение чувств («Мне кажется, что Вы

чувствуете...», «У меня такое ощущение, что Вы чем-то ...», «Не чувствуете ли Вы себя несколько ...»).

- Чтобы с Вами согласились, т.е. приняли информацию, нужно быть дружелюбным, компетентным (высказывать конструктивные мысли) и убедительным (настойчивым, но не давящим).

Вывод: наша память не может запоминать слова со 100% точностью. В результате этого наблюдается потеря информации и, как следствие, 50% того, что сказано, бывает понято по-своему. Чтобы этого не происходило нужно учиться искусству общения.

Эффективное разрешение конфликта возможно при правильном установлении и «снятии» его причины. Выбор способа действий сотрудника зависит от глубины и интенсивности конфликта, конкретных условий, в которых он протекает, личных качеств конфликтующих сторон и т.п.

I. Виды конфликтов: между сотрудниками полиции и должностными лицами учреждений, органов власти.

Причины: требования должностных лиц учреждений, органов власти и т.п. не относятся к сотрудникам полиции и их компетенции.

Рекомендации по разрешению: соблюдать выдержку и такт, не взирая на угрозы жалоб руководству, убедительно отстаивать свою позицию, ссылаясь на нормативные акты, предложить лицу законный путь разрешения проблемы.

II. Виды конфликтов: между сотрудниками полиции и гражданами.

Причины:

- возбуждение, немотивированное поведение нарушителя;
- стремление спровоцировать сотрудников полиции на противоправные действия с целью избегания ответственности за правонарушение;
- законные требования предъявлены сотрудником полиции в грубой и оскорбительной форме;
- неправомерное противодействие действиям сотрудника полиции;
- несправедливые замечания, требования друг к другу;
- действия сотрудника кажутся задержанному противоправными;
- действия сотрудника нерешительны, проявление слабости;
- проявление вспыльчивости и грубости.

Рекомендации по разрешению:

- действовать решительно и уверенно по привлечению граждан к ответственности;
- предупредить об ответственности за оказание противодействия сотруднику полиции;
- использовать необходимое психическое принуждение и при наличии законных оснований специальные средства для задержания доставления нарушителя в полицию;
- разговаривать властным голосом, но не надменным и высокомерным тоном;
- не отвечать на оскорбительные выпады, соблюдать выдержку.

III. Виды конфликтов: между сотрудником полиции и группой граждан.

Причины:

- попытки со стороны третьих лиц оказания психологического давления на сотрудника полиции, с целью освобождения задержанного;
- игра задержанного «на публику», обвинение сотрудников полиции в произволе и беззаконии;
- непонимание гражданами действий сотрудника полиции;
- ложное чувство сострадания к задержанному;
- тактические ошибки в действиях сотрудников полиции при задержании.

Рекомендации по разрешению:

- предложить гражданам разойтись и предупредить об ответственности за противоправные действия;
- предложить недовольным обжаловать действия сотрудников полиции в установленном порядке;
- обратиться к окружающим с разъяснением общественной опасности задержанного;
- продемонстрировать фотографирование лиц, поддерживающих правонарушителя и призывающих к противоправным действиям;
- имитировать слух, что приближается усиленный наряд полиции;
- разъяснять гражданам суть противоправных действий задержанного;
- обращаться за помощью быть свидетелями и понятыми, что побуждает «зевак» уйти;
- при настойчивых просьбах отпустить задержанного в состоянии опьянения, когда кто-то представляется его родственником или знакомым, попросить у них документы, записать данные и предупредить об ответственности;
- в любом случае не отпускать пьяного, если его поведение агрессивно и может причинить вред окружающим лицам;
- при задержании преступников не ориентироваться на оценку «зрителей», не думать о мнении окружающих.