



КОМУНІКАЦІЯ ДЕЕСКАЛАЦІЇ

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ ВИКЛАДАЧА

Розроблений: Флеммінгом Констанідісом, Викладачем/радником з питань Поліцейської діяльності, орієнтованої на громаду

Дата розробки: 21 січня 2021 року, Дата останніх змін: 24 лютого 2021 року

Модуль 4. Комунікація деескалації

Тривалість занять: всього 240 хвилин, у тому числі перерви

Теми:

4.1: Розуміння природи конфлікту, і те, як творчо і конструктивно перетворити конфлікт у контекст деескалації.

Мета навчання:

Учасники зможуть:

1. визначити термін «конфлікт»;
2. зробити порівняння ескалації конфлікту, зрозуміти різницю між насильством і конфліктом;
3. зрозуміти основні елементи конфлікту;
4. визначити основоположні поняття конструктивної роботи з конфліктом;
5. зрозуміти стилі управління конфліктами.

Тема 4.1: Розуміння природи конфлікту, і те, як творчо та конструктивно перетворити конфлікт у контекст деескалації.

Тривалість заняття: 240 хвилин

Починаємо з короткого огляду уроку результатів навчання, як зазначено у навчальній програмі (**Слайд 2**). Повідомте про графік, початок, перерви і закінчення уроку. Не забувайте задавати слухачам відкриті питання.

Ефективна зовнішня і внутрішня комунікація в поліції має важливе значення для НПУ для залучення/повернення довіри населення. Для НПУ надзвичайно важливо підтримувати і розвивати гарну репутацію, яка таким чином, є центром як внутрішньої, так і зовнішньої комунікації.

Конфлікт - поняття дуже неоднозначне і має швидкий розвиток. Кожна людина асоціює конфлікт із негативними явищами, протилежними співпраці, гармонії та миру. Однак співпраця - це не протилежність конфлікту, а спосіб вирішення конфлікту. Багато людей вважають конфлікт руйнівним і небажаним процесом, якого слід уникати, стримувати і усувати. Однак конфлікт є набагато складнішим, це багатовимірне соціальне явище, яке є загальною і істотною особливістю людського існування.

Конфлікт має місце на всіх рівнях людської діяльності: від внутрішньо-особистого до міжнаціонального. Однак якщо конструктивно розглянути конфлікт, його сторони його вже володіють навичками управління конфліктом і деескалації конфлікту.

Конфлікт може мати як негативну, так і позитивну енергію. Негативна енергія призводить до руйнування, спричинення насильства, смерті, тілесного ушкодження і знищення будинків тощо. Серед позитивних наслідків - людські, соціальні або політичні зміни.

Як поліціант і як людина ви стикаєтесь із конфліктами, як у приватному, так і в професійному житті. У своєму професійному житті ви не можете вибрати, хочете ви бути учасником конфлікту чи ні, ви зобов'язані відповісти на завдання поліції. Але, знаючи людські процеси, що беруть участь у конфлікті, ви будете більш кваліфікованими для втручання у конфлікт і деескалації ситуації при співпраці зі сторонами.

Мета навчання 1: Визначення терміну «конфлікт»

Запитання викладача



Попросіть учасників навести приклад конфлікту, який вони пережили, пов'язаного з роботою в поліції. Запишіть приклад на фліпчарті.

Продемонструйте (**Слайд 3**), який відображає питання і деякі зображення

Запитання викладача



Запитайте учасників, як вони можуть визначити конфлікт, асоціації з поняттям.

Запишіть відповіді на фліпчарті.

Продемонструйте (Слайд 4), який відображає питання.

Продемонструйте (Слайд 5) один із прикладів визначення слова «конфлікт».

- Наведіть будь-яку ситуація, коли дві або більше сторін вважають, що вони мають взаємно несумісні цілі.

Мета навчання 2: Порівняйте ескалацію конфлікту, зрозумійте різницю між насильством та конфліктом.

Малюнок 1:



Продемонструйте (Слайд 6) малюнок з стадіями конфлікту.

Конфлікт не означає лише ситуацію, коли дві або більше сторін конфлікту стикаються між собою. Вона характеризується логічним розвитком до справжньої кульмінації і вщуханням. Цей малюнок показує криву стадій конфлікту. Однак для кожного конфлікту ця крива може виглядати по-різному, залежно від часу тривалості конфлікту та інтенсивності самого конфлікту.

Продемонструйте (Слайд 7), де описана коротка характеристика кожної стадії.

Прихований конфлікт: існує тоді, коли окремі особи, групи чи організації мають розбіжності між собою, але цих розбіжностей може бути недостатньо, щоб викликати дію однієї сторони і ескалацію ситуації. Це можуть бути речі, з якими інша особа / сторона не погоджується, але класифікуються як роздратування, або речі, через які не варто засмучуватися.

Виникнення конфлікту: Це стадія, коли ми починаємо помічати конфлікт. Як тільки накопичуються розбіжності, виникає образа або починається суперечка, прихований конфлікт, який, можливо, був бездіяльним, проявляється публічно.

Ескалація конфлікту: Ескалація - це збільшення інтенсивності конфлікту і суворості застосовуваних тактик. Коли конфлікт загострюється, він, як правило, впливає на більше людей та інші пов'язані з цим проблеми. Сторони починають використовувати свою владу і ресурси для посилення погроз і жорсткіших санкцій.

Безвихідна ситуація: Як тільки конфлікт загострюється, він досягає стадії безвихідної ситуації. На цьому етапі сторони конфлікту розуміють, що вони не можуть виграти або отримати все, що хочуть, але не хочуть поступатися або відступати. Сторони починають вичерпувати ресурси і тактику, щоб використовувати їх на свою користь.

Деескалація: З часом конфлікти починають згортатися і трансформуватися. Сторони конфлікту починають змінювати свої погляди і позиції. Це може відбуватись завдяки зовнішнім силам, зміни перспектив або просто з часом. Сторони можуть побачити, що їх цілі нереальні, і починати змінювати їх на реальні рішення.

Вирішення конфлікту: На цій стадії сторони починають шукати спосіб вирішення своїх проблем. Нарікання часто зменшуються, і обидві сторони починають шукати альтернативні шляхи вирішення своїх конфліктів. На цьому етапі знаходять рішення.

Спільне розв'язання конфлікту: На цій стадії сторони спільно працюють над реалізацією вирішення конфлікту. Сторони починають спільну роботу з реалізації рішення. На цій стадії сторони починають зміцнювати своє розуміння, спілкування і взаємини між собою.

Сторони конфлікту:

Продемонструйте (**Слайд 8**) сторони конфлікту.

Важливо визначити сторони та їх, участь в конфлікті, наприклад, заступання влади. Сторони - це люди або групи, які беруть участь у конфлікті або постраждали від нього.

- **Первинна група:** Групи або особи, безпосередньо причетні до конфлікту.
- **Вторинна група:** Групи або особи, опосередковано залучені або зачеплені конфліктом, або пов'язані з певним рішенням або стороною.
- **Третя група:** особи, зацікавлені в успішному вирішенні конфлікту, але не в якомусь конкретному вирішенні чи стороні.

Коллективне обговорення проблеми



Розділіть учнів на групи, в ідеалі по чотири в кожній групі, виходячи з обставин і відповідно до їх досвіду та повсякденних обов'язків. Попросіть їх придумати конфліктну ситуацію з приватного життя / професійного життя / поліції та попросіть спробувати проаналізувати конфлікт, використовуючи модель стадії конфлікту. Одна група / групи представляють ситуацію на пленумі. Групи повинні мати різні теми, щоб охопити приватне життя / професійне життя / поліцію. Дискусія серед слухачів.

Продемонструйте (Слайд 9), завдання для колективного обговорення.

Конфлікти і насильство:

Багато людей ототожнюють конфлікт із насильством. Хоча конфлікт має людську природу, далеко не кожен конфлікт є насильницьким і призводить до насильства.

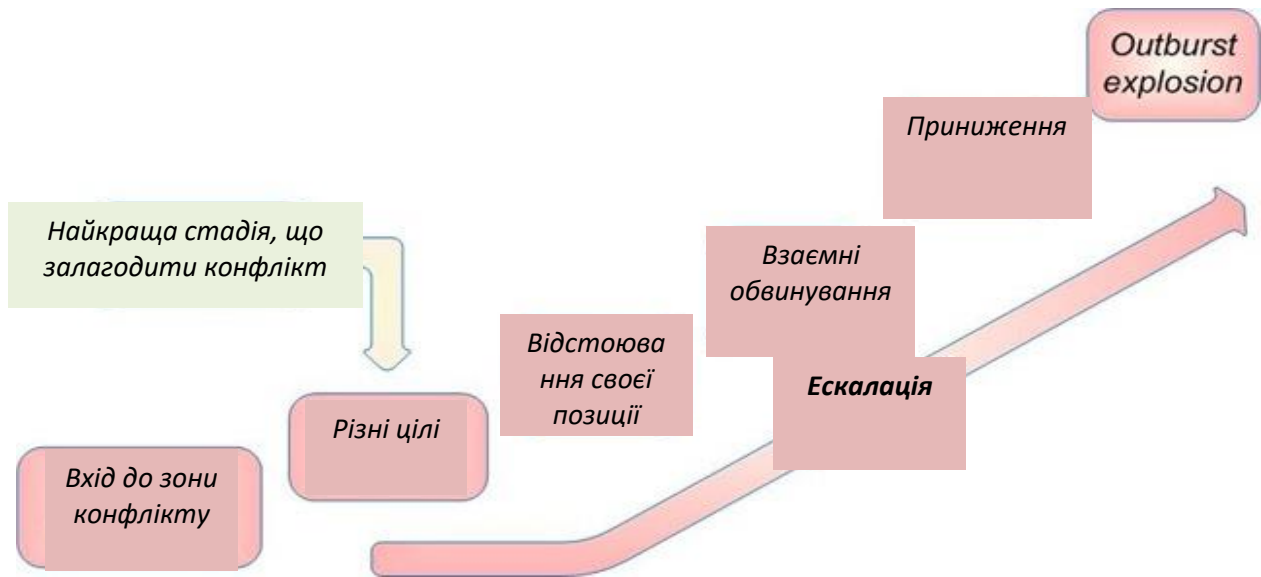
Конфлікт може враховувати деякі фізичні взаємодії і вербальні або невербальні загрози. Насилля - це стадія конфлікту, коли сторони конфлікту не можуть мислити свідомо та логічно. Їм просто потрібно перемогти за будь-яку ціну, і вони психологічно готові здійснити фізичний напад на суперника. Це трапляється при приниженні і вибуху емоцій на стадії ескалації конфлікту.

Продемонструйте (Слайд 10) Стадії ескалації конфлікту переростають у насильство.

Малюнок 2:

Цей рисунок дещо відрізняється від рисунка 1. На цьому рисунку немає принципу деескалації. Конфлікт закінчується сильним вибухом емоцій, що загрожує фізичним протистоянням

Вибух
емоцій



Продемонструйте (Слайд 11) Пояснення кожної стадії.

Різні особисті цілі: на цій стадії виявляється, що люди хочуть різних речей. Стадія часто характеризується тим, що люди коливаються між спробами бачити речі з точки зору інших і неможливістю відпустити те, що для них важливо.

Відстоювання своєї позиції: На цій стадії люди починають відстоювати свої позиції. Найважливішим стає те, чого вони хочуть.

Взаємні обвинувачення: На цій стадії звинувачення розподіляється, і події переходять від конкретної проблеми до більш широкої. Перемога (бути правим) стає важливою в міру того, як розвивається ситуація про перемогу/програш. Це вже не обов'язково про відстоювання певної ідеї, а про сутичку між двома людьми / групами.

Приниження: Це тісно пов'язано з попередньою стадією, але в міру того, як трапляються напади і контр напади, люди / групи бояться приниження (особливо якщо конфлікт є публічним), що змушує людей починати поводитися нераціонально.

Вибух емоцій: На цій стадії достатньо лише остаточного панування і контролю над іншою людиною. Сила розглядається як єдиний варіант (може бути навіть фізичним).

Колективне обговорення проблеми



Розділіть групи студентів, в ідеалі по чотири в кожній групі, виходячи з обставин та відповідно до їх досвіду та повсякденних обов'язків. Попросіть їх придумати конфліктну ситуацію, виходячи зі свого поліцейського досвіду.

Ситуація, яка переросла в насильство. Попросіть їх проаналізувати ситуацію, яка переросла у насильство, а головне, чи можна було їй запобігти? Одна група / групи представляють ситуацію на пленумі. Дискусія серед слухачів.

Одним зі способів відкрити дискусію може бути дискусія, організована викладачем (Вами). Можна придумати ситуацію, яка переросла у насильство, з власного досвіду роботи в поліції. Ситуацію, побачену раніше, яку ви б хотіли вирішити інакше.

Продемонструйте **(Слайд 12)** Зображення з протистояннями поліції.

Мета навчання 3: Розуміння основних елементів конфлікту:

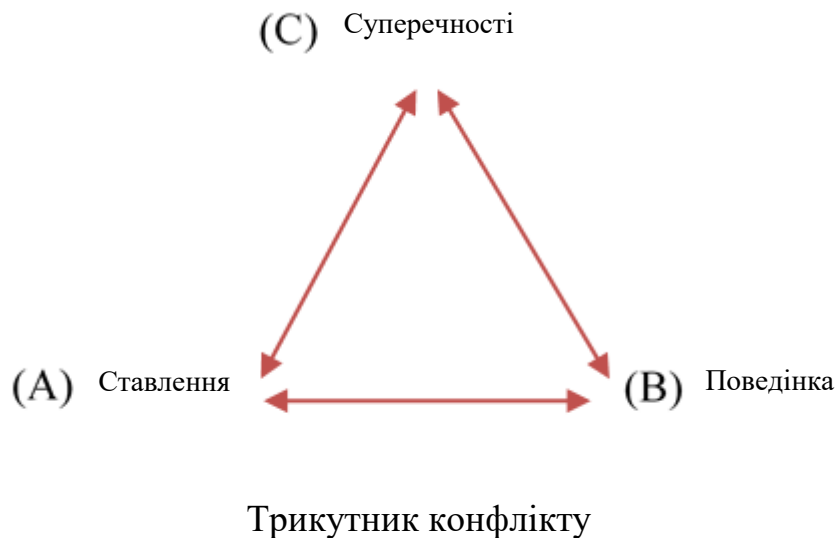
Продемонструйте **(Слайд 13)** Модель трикутника конфлікту.

Трикутник конфлікту:

Конфлікти - це складні процеси, проте всі конфліктні ситуації мають певні основні елементи.

- **Ставлення:** Сприйняття і неправильне сприйняття сторонами один одного і себе, позитивного і негативного, під впливом таких емоцій, як страх, гнів, образа і ненависть.
- **Поведінка:** Дії, що здійснюються однією зі сторін у конфлікті, спрямовані на протилежну сторону з наміром змусити цю сторону відмовитися або змінити свої цілі, включає співпрацю і примус, жести, що означають примирення або ворожість.
- **Обставини/суперечності:** Ситуація, яка включає політичні механізми, процеси та інституції, що впливають на задоволення чи безпеку, добробут, визнання та ідентичність.

Малюнок 3:



Продемонструйте (Слайд 14). Пояснення трикутника.

Конфлікт - це динамічний процес, коли структура, ставлення і поведінка постійно змінюються і впливають одна на одну. Конфлікт виникає в міру того, як інтереси сторін вступають у конфлікт або відносини, в яких вони перебувають, стають гнітючими. Потім конфліктуючі сторони починають формувати вороже ставлення та конфліктну поведінку. Формування конфлікту зростає і розвивається. Він може розширюватися (залучаючи інші сторони), поглиблюватися і ставати більш тривалим і, можливо, насильницьким, а також поширювати вторинні конфлікти всередині основних сторін або серед сторонніх осіб. Це ускладнює завдання вирішення початкового основного конфлікту. Зрештою, вирішення конфлікту повинно включати набір динамічних, взаємозалежних змін, які передбачають деескалацію конфліктної поведінки, зміну поглядів та трансформацію відносин або структур.

Колективне обговорення проблеми



Розділіть учнів на 4-5 груп. Попросіть їх придумати конфліктну ситуацію з особистого / професійного життя. Попросіть їх проаналізувати ситуацію, використовуючи динаміку в «Трикутнику конфлікту». Що найбільше вплинуло на конфлікт - ставлення / контекст / поведінка? Одна група / групи представляють ситуацію на пленумі. Дискусія серед слухачів. Дозвольте їм

використовувати ту саму ситуацію, над якою вони працювали з моделлю стадії конфлікту.

Мета навчання 4: Визначте основоположні поняття конструктивної роботи з конфліктами:

Продемонструйте **(Слайд 15)** Пояснення заголовків.

Існує три основні способи конструктивного вирішення конфлікту:

Вирішення конфліктів: діапазон процесів, які намагаються усунути джерела конфлікту за короткий час, коли сторони конфлікту більш-менш задоволені результатом, отже, він є позитивним.

Управління конфліктами: управляйте конфліктом і стримуйте його. Це схоже на врегулювання конфлікту, проте воно має на меті лише зупинити ескалацію конфлікту, але не думає рухатися з позиції з нульовою сумою.

Трансформація конфліктів: процес, за допомогою якого конфлікти перетворюються на мирні наслідки. Для того, щоб вирішити конфлікт, сторонам потрібно переглянути свої позиції і дійти до більш-менш безпрограшної позиції.

Мета навчання 5: Розуміння стилів управління конфлікту:

Важливо зрозуміти, чому інша сторона конфлікту поводить певним чином. Однак не менш важливо зрозуміти, яку поведінку може вибрати будь-яка з сторін конфлікту або мати певну характеристику. Це також допоможе пізнати і зрозуміти себе.

- Люди мають різні способи або стилі реагування на конфлікти.
- Стиль, який ми обираємо, як правило, ситуативний, але також маємо основний підхід у своєму стилі. Дійсно важливо знати, який стиль управління конфліктами є основним.
- Визначається зацікавлення підтримки стосунків або особистих цілей чи проблем. Помічаючи, як ми реагуємо на конфлікт, ми можемо робити вибір, щ змінити свою поведінку.

Продемонструйте **(Слайд 16)**. Різні стилі управління конфліктами.

Малюнок 4:

Контролер	Колабораціоніст
Угод	овець
Ухильник	Пристосуванець

Ставлення до відносин

- **Ухильник:** Ненав'язливий стиль співпраці. Ідея ухилання полягає в тому, щоб уникнути проблемного питання, відклавши його до кращого часу, більш підходящої ситуації, або людині потрібно уникнути ситуації, що загрожує життю.
- **Контролер:** Коли людина вирішує використовувати роль контролера, він/ вона використовує ранг, повноваження, свою здатність аргументувати.
- **Колабораціоніст:** Це стиль колаборації - протилежний ухиланню. Колаборація означає співпрацю з іншою людиною для пошуку рішення, яке повністю задовольняє проблеми обох або більше сторін.
- **Пристосуванець:** Це стиль управління конфліктами «самопожертва». Пристосування може призвести до страху, соціальної та ситуативної потреби, коли людина не повністю або повністю погоджується з позицією іншої людини / сторони, але вирішує грати цю роль.
- **Угодовець:** Це стиль пошуку взаємоприйнятної рішення проблеми, який частково задовольняє обидві сторони.

Колективне обговорення проблеми



Запитайте на пленумі, на який стиль управління конфліктами вони в першу чергу орієнтуються у своєму стилі. Чи є різниця в їхньому приватному і професійному житті? Чи схильні вони використовувати стиль контролера у своєму професійному житті? Дискусія серед слухачів.

Кілька практичних порад:

Продемонструйте **(Слайд 17-18-19)**. Заклучні дискусії, включаючи важливість мови тіла. Якщо дозволяють часові рамки, активне прослуховування може бути предметом для обговорення.

Остаточне резюме моделі. Подумайте про те, щоб заздалегідь скласти перелік найважливіших спогадів конфліктів. Перегляньте цей перелік, і нехай студенти прокоментують їх своїми записами і тим, що їм спадає на думку.

Список літератури:

1. Модель стадій конфлікту:

- <https://smallbusiness.chron.com/eight-stages-conflict-2805.html>
- https://www.beyondintractability.org/essay/conflict_stages

Для того, щоб отримати більше теоретичних базових знань про конфлікти та стадії конфліктів, ви можете прочитати про модель ескалації конфлікту Фрідріха Гласла.

2. Трикутник конфлікту:

- <https://sites.chapman.edu/capstoneprojectsinpeacestudies/2019/02/22/galtung-and-the-conflict-triangle/comment-page-1/>
- <https://medium.com/@Hala.A/what-is-conflict-behaviour-how-does-it-come-about-6b867c2e6800>
- https://revad.uvvg.ro/files/nr12/3.Ionut_Stalenoι.pdf

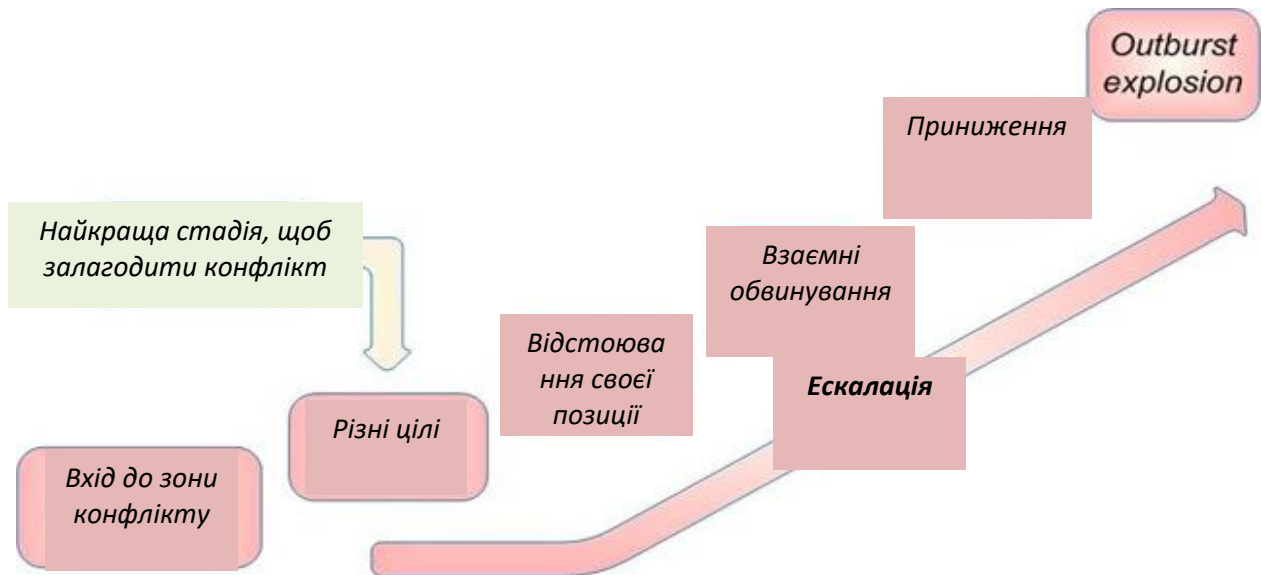
Додатки:

1. Роздатковий матеріал слухачам 1: Модель стадії конфлікту
2. Роздатковий матеріал слухачам 2: Стадії ескалації конфліктів
3. Роздатковий матеріал слухачам 3: Трикутник конфлікту
4. Презентація Power Point

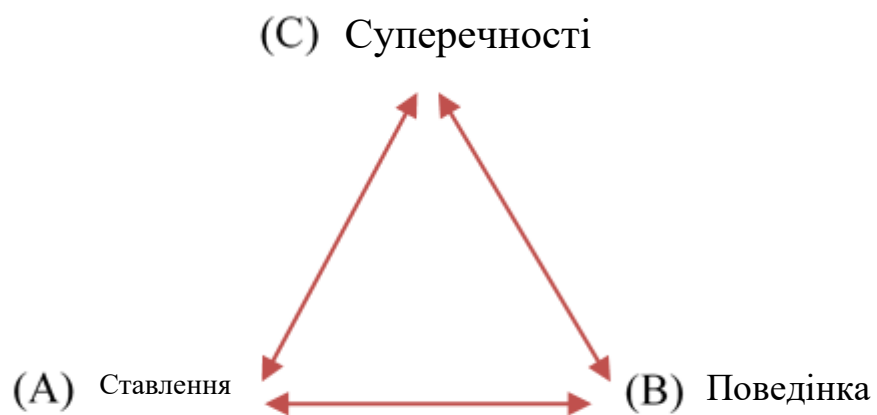
Додаток 1. Роздатковий матеріал слухачам 1: Модель стадії конфлікту



Додаток 2. Роздатковий матеріал слухачам 2: Стадії ескалації конфліктів



Додаток 3. Роздатковий матеріал слухачам 3: Трикутник конфлікту



Трикутник конфлікту