

ГОЛОВНІ ПРАВИЛА ПЕРЕГОВОРІВ ПІД ЧАС МАСОВИХ ЗАВОРУШЕНЬ ІЗ КОНФЛІКТНИМИ ОСОБАМИ ПЕВНОЇ ФОРМИ ПОВЕДІНКИ

Оверченко Д. Г.

Автором у статті описано тактико-психологічні особливості переговорів поліцейських Групи превентивної комунікації Управління превентивної діяльності Головного управління Національної поліції України під час масових заворушень із конфліктними особами певних форм поведінки. Описано головні правила переговорів під час масових заворушень із конфліктними особами певних форм поведінки («танк», «обвинувач», «паровий каток», «розгнівана дитина»). Наголошено на тому, що саме ці рекомендації сприятимуть підвищенню у поліцейських Групи превентивної комунікації Управління превентивної діяльності Головного управління Національної поліції України комунікативної компетентності у галузі переговорної діяльності.

Ключові слова: поліцейський, превентивна комунікація, конфліктна особа, форма поведінки, Національна поліція України, головні правила.

Автором в статье описано тактико-психологические особенности переговоров полицейских Группы превентивной коммуникации Управления превентивной деятельности Главного управления Национальной полиции Украины во время массовых беспорядков с конфликтными лицами определенных форм поведения. Описаны основные правила переговоров во время массовых беспорядков с конфликтными лицами определенных форм поведения («танк», «обвинитель», «паровой каток», «разгневанная ребенок»). Отмечено, что именно эти рекомендации будут способствовать повышению в полицейских Группы превентивной коммуникации Управления превентивной деятельности Главного управления Национальной полиции Украины коммуникативной компетентности в области переговорной деятельности.

Ключевые слова: полицейский, превентивная коммуникация, конфликтная лицо, форма поведения, Национальная полиция Украины, главные правила.

The author in this article described tactical-psychological peculiarities of negotiations by the police officers of the preventive communication Group of preventive activity Department of Chief department of National police of Ukraine during mass riots with conflict people of certain forms of behavior. There were described in this article the chief rules of negotiations during mass riots with conflict people of certain forms of behavior («tank», «accuser», «steam roller», «angry child»). It was emphasized, that only these recommendation will provide the raising in police officers of the preventive communication Group of preventive activity Department of Chief department of National police of Ukraine communicative competence in area of negotiation activity.

Key words: police officer, preventive communication, conflict person, form of behavior, National police of Ukraine, chief rules.

Постановка проблеми. У Головних управліннях Національної поліції України створено постійно діючі робочі груп поліцейських із питань комунікації з ор-

ганізаторами та учасниками масових заходів. Однак сьогодні існує безліч проблем у методичному забезпеченні переговорної діяльності переговорників Групи превентивної комунікації Управління превентивної діяльності (далі – УПД) Головного управління Національної поліції України (далі – ГУНПУ).

Зазначені групи створено з метою апробації в Україні європейських стандартів у сфері забезпечення публічної безпеки та порядку в публічних місцях у зв'язку з проведенням мирних зібрань та інших масових заходів, відповідно до підпункту 2 пункту 40 «Плану дій із реалізації Національної стратегії у сфері прав людини на період до 2020 року», затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 23.11.2015 № 1393-р, пункту 60 «Плану заходів Національної поліції України з реалізації Національної стратегії у сфері прав людини на період до 2020 року», затвердженого наказом Національної поліції України від 03.06.2016 № 466, доручення Національної поліції України «Про реалізацію в окремих територіальних органах і підрозділах Національної поліції пілотного проекту щодо запровадження діяльності груп комунікації під час проведення мирних зібрань та інших масових заходів» від 02.02.2017 № 1178/02/20-2017; першої статті 22 Закону України «Про Національну поліцію», підпункту 16 пункту 11 «Положення про Національну поліцію», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 року № 877 та ін.

Відповідно до пункту 5 доручення Національної поліції «Про запровадження в територіальних органах і підрозділах Національної поліції постійно діючих робочих груп поліцейських із питань комунікації з організаторами та учасниками масових заходів» [1], поліцейські групи превентивної комунікації повинні залучатися під час:

- проведення масових заходів підвищеного ступеня ризику відповідно до критеріїв оцінки;
- проведення мирних зібрань біля органів влади та на об'єктах транспорту незалежно від ступеня ризику;
- масових заворушень.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблемі компетентності поліцейського під час переговорів присвячено низку наукових статей (Г.А. Брайнінга, Т.В. Матієнко, Н.І. Ковальчишиної, Л.І. Казміренко, С.І. Яковенка та ін.). Однак головні правила переговорів під час масових заворушень із конфліктними особами певних форм поведінки, науковцями не були розкриті.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Як відомо, під час масових заворушень мають місце такі рольові позиції учасників масового заходу [2]: 1) організатор; 2) підбурювачі; 3) активні учасники (найнебезпечніше ядро масових дій); 4) конфліктні особи; 5) ті що добровільно помиляються (помилково щось розуміють або знаходяться під впливом чутток);

6) емоційно-нестійкі (ті, що легко піддаються масовому психозу, впливу); 7) ті, хто долучився під впливом погроз із боку організаторів і підбурювачів; 8) зацікавлені спостерігачі та ін.

Узагальнивши практичний досвід роботи та скориставшись зазначеною типологією, опишемо головні правила переговорів під час масових заворушень із конфліктними особами певної форми поведінки.

Слід зазначити, що не буває чистого типу акцентуації характеру та темпераменту, однак є певна ступінь вираженості провідного типу. Кожна особа (залежно від умов виховання та проживання) формує у собі певні форми поведінки, які закріплюються у її свідомості так, як найбільш ефективні. Тому особа різного типу акцентуації характеру та темпераменту може обирати різні форми поведінки. Розглянемо основні характеристики конфліктних осіб певних форм поведінки та головні правила переговорів із ними.

Отже, практичний досвід роботи та типологія Д.Г. Скотта [3] дозволяють нам виокремити такі **форми поведінки конфліктних осіб під час масових заворушень**, як «танк», «обвинувач», «паровий каток», «розгнівана дитина». Тому розглянемо їх.

Конфліктний тип особистості з формою поведінки «Танк».

Основні індивідуально-психологічні характеристики:

- егоїстичний і впевнений у своїй правоті;
- грубий та безцеремонний;
- іде на пролом, зневажаючи тонкощами взаємин та чужими почуттями;
- переконаний, що оточуючі повинні поступатися йому дорогою;
- стурбований своїм авторитетом;
- болісно самолюбивий;
- у нього розвинутий сильний дух тоталітаризму;
- насторожено ставиться до жартів, у кожному жарті він вбачає приховану атаку на його особистість і гідність;
- націлений на справу;
- люди для нього – це інструмент для досягнення мети.

Головні конкретно-персональні правила поведінки переговорників групи превентивної комунікації з такою особою:

- 1) не жартувати;
- 2) поводити себе впевнено, спокійно;
- 3) демонструвати внутрішню силу та наполегливість.

Поліцейському слід пам'ятати, що під час переговорів із таким типом багатство аргументації та ораторське мистецтво не мають жодного значення і не дадуть ніякого ефекту.

Конфліктний тип особистості з формою поведінки «Паровий каток».

Основні індивідуально-психологічні характеристики:

- схильний пробивати дорогу до наміченої цілі через будь-які перешкоди;
- використовує різні методи тиску (маніпуляції, залякування і погрози) для того, щоб змусити прийняти його умови;
- занадто наполегливий;
- полюбить накаляти обстановку;
- образливий;
- не вміє прогнозувати наслідки власної поведінки.

Головні конкретно-персональні правила поведінки переговорників групи превентивної комунікації з такою особою:

- 1) стримувати себе та не піддаватися його впливові;
- 2) не давати втягувати себе в суперечку на підвищених тонах;
- 3) демонструвати завзяту спокійну наполегливість та впевненість. Слід пам'ятати, що лють «парового катка» можна придушити тільки власним спокоєм;
- 4) давати йому зрозуміти, що законність вимог є пріоритетним й поступатися його тиску ніхто не буде;
- 5) у жодному не критикувати його (інакше можна спровокувати вороже ставлення до себе).

Конфліктний тип особистості з формою поведінки «Обвинувач».

Основні індивідуально-психологічні характеристики:

- для нього усі люди – дурні, негідники та нероби;
- схильний до критики (критикує захоплено, із жаром, зі знанням справи, використовуючи факти та роблячи висновки);
- професійний скаржник;
- у нього власна точка зору стосовно того хто та як повинен жити і працювати.

Головні конкретно-персональні правила поведінки переговорників групи превентивної комунікації з таким типом:

- 1) його слід дуже уважно вислухати. Не важливо, має рацію він чи ні. Слід пам'ятати, що ним рухає пристрасне бажання виговоритися і бути почутим. Це одна з причин того, що він постійно незадоволений;
- 2) не перебивати його, оскільки це буде провокувати ще більшу агресію;
- 3) стримувати себе та не піддаватися його впливові, не давати втягувати себе в суперечку на підвищених тонах;
- 4) демонструвати завзяту спокійну наполегливість та впевненість;
- 5) не слід казати, що він у чомусь не має рації або він висловив не всі доводи;
- 6) демонструвати розуміння того, що він каже (повторювати сказане ним іншими словами);
- 7) поступово перевести розмову на іншу тему.

Слід пам'ятати, що такий тип є професійним скаржником, тому превентивну бесіду слід проводити дуже обережно та обмірковано. Так, наприклад, під час превентивної бесіди з таким типом можна запитати його: «Що б ви хотіли зробити в цій ситуації?». Як що у нього немає відповіді, то можна запитати: «Чим я можу вам допомогти?». Якщо й це не допоможе, то слід разом із ним придумати те, хто конкретно та реально може допомогти в певній ситуації.

Конфліктний тип особистості з формою поведінки «Розгнівана дитина».

Основні індивідуально-психологічні характеристики:

- вибухає, як дитина, у якої поганий настрій;
- вибух його емоцій відображає страх та бажання взяти ситуацію під контроль;
- вимогливий;
- бажає негайно вирішити проблему.

Головні конкретно-персональні правила поведінки переговорників групи превентивної комунікації з такою особою:

- 1) вивести з натовпу;
- 2) надати можливість «випустити пар»;
- 3) заспокоїти її;
- 4) доброзичливо та спокійно запропонувати допомогу у вирішенні певної її проблеми або відволікти від її проблеми.

Таким чином, конфліктних осіб треба обов'язково вилучати з натовпу та проводити превентивні бесіди з ними. Якщо це не робити, то такі особи не зупиняться й знову повернуться у натовп ще з більшим конфліктним настроєм. Слід пам'ятати, що у конфліктних осіб головна потреба та бажання – це прагнення щоби їх почули.

Під час масового заходу серед учасників натовпу є й категорія **емоційно-нестійких осіб**. Саме ця категорія може бути осередком паніки під час масового заворушення.

Основні індивідуально-психологічні характеристики цих осіб:

- легко піддаються масовому психозу, впливу;
- ранимі, чутливі;
- тривожні;
- не здані контролювати себе у складних ситуаціях.

Головні правила поведінки переговорників групи превентивної комунікації з таким типом осіб:

- 1) демонструвати впевненість, спокій;
- 2) говорити переконливо;
- 3) усуляти думку про те, що для них краще спокійно покинути масове заворушення;
- 4) якщо виникла паніка чітко, то впевнено та спокійно надавати розпорядження щодо послідовності дій;
- 5) поліцейські групи превентивної комунікації, працюючи з особами, які **помилково щось розуміють або знаходяться під впливом чуток**, повинні:
 - а) уточнювати розуміння осіб щодо певного предмету чуток;
 - б) логічно спростовувати чулки;
 - в) чітко надавати пояснення;
 - г) запропонувати залишити місце масового заворушення через штучно створений коридор для їх виходу з місця масового заворушення.

Працюючи з особами, які **долучилися до масового заворушення під впливом погроз із боку організаторів і підбурювачів**, поліцейські групи превентивної комунікації повинні:

- 1) пояснити безпідставність цих погроз;
- 2) пояснити та роз'яснити законодавчі норми;
- 3) підкреслити, що масове заворушення – це злочин.

Активне взяття у ньому участі є також злочином.

Під час масового заворушення серед натовпу є категорія **зацікавлених спостерігачів**. Поліцейські групи превентивної комунікації повинні:

- 1) запропонувати залишити місце масового заворушення через штучно створений коридор для їх виходу з місця масового заворушення;
- 2) логічно та переконливо пояснювати основні правила проведення масових заходів та необхідність їх дотримання;
- 3) не провокувати конфлікт.

Висновки. Таким чином, під час масового заворушення є різні рольові позиції його учасників. Знаючи ці рольові позиції та індивідуально-психологічні особливості учасників масового заворушення, стратегії та форми поведінки, психологічні особливості натовпу та тощо, поліцейські групи превентивної комунікації УПД ГУНПУ разом із поліцейськими інших підрозділів зможуть своєчасно припинити масове заворушення та не допустити людських втрат.

Література

1. Про реалізацію в окремих територіальних органах і підрозділах Національної поліції пілотного проекту щодо запровадження діяльності груп комунікації під час проведення мирних зібрань та інших масових заходів: доручення Національної поліції від 02.02.2017 № 1178/02/20-2017
2. Назаретян, А.П. Агрессивная толпа, массовая паника, слухи : лекции по социальной и политической психологии: учеб. пособие для студ. вузов, обучающихся по спец. психологии. Санкт-Петербург: Питер, 2003. 189 с. ISBN 5-88782-359-3: 59.67 р.
3. Джини Г. Скотт. Конфликты. Пути их преодоления. Киев: Внешторгиздат, 1991. 186 с. ISBN 5-85025-05-7.

*Оверченко Д. Г.,
аспірант аспірантури та докторантури
Одеського державного університету
внутрішніх справ,
заступник начальника
Управління превентивної діяльності
Головного управління Національної поліції
в Одеській області*