**[Конфликтная ситуация. Как себя вести частному охраннику](http://yaroornsb.ru/index.php/18-chlenam-organizatsii/546-konfliktnaya-situatsiya-kak-sebya-vesti-chastnomu-okhranniku)**



***Возникающие в охранной деятельности конфликтные ситуации можно определить как ситуации, в которых позиции и действия охранников не совпадают с позициями и действиями другой стороны.***

Для урегулирования подобных ситуаций создаются различные правила (например, правила внутреннего распорядка, правила внутриобъектового режима и т.д.) и инструкции. Их цель - ограничить индивидуальные варианты поведения всех участников процесса и привести их к единому пониманию ситуации, определив действия каждой стороны.
Перечень причин, которые могут привести к конфликтной ситуации с участием частного охранника, достаточно обширен, поэтому назовем основные группы конфликтных ситуаций.
Внешние причины: конфликт охраны с персоналом предприятия по причине несоблюдения пропускного и внутриобъектового режимов, конфликт сотрудников охраны с третьими лицами по причине отказа ими соблюдать законные требования, отношения с представителями контролирующих и правоохранительных органов, отсутствие достаточной законодательной базы работы частных охранных структур.
Внутренние причины: слабая функциональная, психологическая, специальная подготовка охраны; отсутствие контроля руководством данного предприятия за психофизическим состоянием личного состава охраны; плохая кадровая работа по отбору сотрудников предприятия; отсутствие внутренней культуры поведения; погрешности в служебной документации на объектах, предоставляющие возможности двоякой трактовки обязанностей и прав сторон, участвующих в конфликтной ситуации; слабое знание сотрудниками охраны законодательной базы в части прав и обязанностей работников контролирующих и правоохранительных органов; плохое знание структуры и принципов работы охраняемого объекта.
Основными ошибками сотрудников охраны при разрешении конфликтной ситуации являются: участие в словесной перебранке, превышение пределов необходимой самообороны, самодеятельность и самоуправство, нарушение должностных инструкций.
Алгоритм поведения охранника для предупреждения и скорейшего разрешения конфликтной ситуации базируется на четком соблюдении должностных инструкций охраняемого объекта; корректном и уравновешенном поведении в любой ситуации, в которой отсутствует прямая угроза жизни или охраняемому имуществу; навыках психологической устойчивости в стрессовых ситуациях; на контроле за внутриобъектовой ситуацией на охраняемом объекте.
Итак, что же должен знать и уметь охранник, чтобы не допускать развития конфликта?
Провоцируя спор, конфликтный человек стремится сломить волю охранника, доведя его до неадекватных реакций, вовлекая его все глубже в конфликт. Но вместо встречной агрессии и сопротивления он должен встретить спокойную, очень внимательную, даже мягкую позицию. Это приводит к расслаблению его наступательной агрессии. Он может продолжать грубо наступать уже по инерции, но охранник не должен принимать заданный агрессивный тон, что заставит зачинщика менять свой подход.
Охраннику очень поможет обучение специальным фразам, способствующим разрядке напряженной атмосферы. Следует избегать отрицательных выражений типа «не положено», «нельзя» и т.д. Эти автоматические отказы не содержат ничего нового для собеседника, именно нарушений этих правил он и добивается. Отказы, сильно раздражающие различных особ, можно поменять на выражения: «Я готов выполнить ваше требование... (при условии), если вы будете любезны подождать немного времени, пока я выясню возможности ваших требований». Не следует вступать в пререкания, продолжая заниматься своими обязанностями.
Нужно учитывать правила поведения при общении с конфликтующим человеком: неприятие заданного тона разговора инициатором конфликта; любые попытки урезонить провокатора неэффективны, поскольку тот априори отводит охраннику роль обслуживающего персонала (подчиненного), у которого нет прав препятствовать, запрещать, а тем более делать в его адрес замечания. Постарайтесь в таких условиях «не слышать» ненормативную лексику и словесные оскорбления в свой адрес; научитесь держаться в рамках одних и тех же аргументов, как бы «не слыша» содержание изобилующей угрозами и оскорблениями речи оппонента.
При внезапно возникшем конфликте следует пользоваться следующими правилами: дать оппоненту возможность выговориться до конца (принцип «выпущенного пара»), не прерывая и не показывая, что уже известно то, что он намерен сказать; спокойно высказать мнение о том, что «его позиция очень даже интересна и ее можно было бы принять, поскольку она оригинальна», и тому подобные одобрения, снижающие агрессию, гнев, возмущение и изначальный пыл. Тут же нужно мягко добавить, что именно эта идея (позиция, желание и т.д.) рассматривается (обсуждается, принимается и т.д.), но имеются некоторые нюансы, которые требуют уточнения и мешают. Это обезоруживает даже самого ярого, враждебно настроенного противника.
Все дело в том, что установка оппонента заранее направлена на сопротивление другому мнению, а тут и сопротивления-то нет, после чего и «сторожевой центр», защищающий от возможного или ожидаемого подвоха, теряет остроту и силу. Сдержанность и спокойствие снижают общий накал страстей, но бывает, что оппонент не хочет мира, и тогда в действие вступает силовой вариант. Но действовать все равно необходимо исключительно в рамках законодательного поля.
В конфликтной ситуации можно выделить несколько основных типов поведения охранников: уклонение, противоборство, уступчивость, сотрудничество, компромисс.
Рассмотрим их чуть шире.
Уклонение (избегание) характеризуется пассивным отношением охранника к предмету разногласий в конфликтной ситуации. Охранник воздерживается от высказывания своей позиции, обусловленной должностной инструкцией, уклоняется от спора, не желая иметь возможные неприятности. В этом случае надо помнить, что если каждая из сторон сохраняет свои позиции, то конфликтная ситуация неразрешима.
Противоборство (соперничество). Эта форма сопровождается активной позицией охранника и борьбой за свои интересы, его нежеланием поиска совместных решений, нацеленностью только на свои интересы за счет интересов других. Ситуация воспринимается охранником как крайне значимая для него - победа или поражение.
К этому могут подвести:
• восприятие ситуации как важной и значимой для охранника;
• желание сохранить свое лицо;
• наличие определенных возможностей настаивать на своем мнении;
• ограниченность по времени для выработки совместного решения и т.п.
Уступчивость (приспособление). Действия охранника направлены на сохранение и восстановление благоприятных отношений путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов. Данный подход со стороны охранника возможен, если интересы охранника не очень ущемляются, а возможности потерь при противостоянии гораздо выше;
• сохранение хороших отношений с оппонентом для охранника гораздо важнее, чем решение конфликта в свою пользу;
• понимание, что другая сторона понесет большие потери, чем охранник;
• у охранника шансы на отстаивание своей позиции невелики.
Сотрудничество. Подобный подход предусматривает активное участие охранника в поиске приемлемого решения, удовлетворяющего все участвующие стороны. Сотрудничество предполагает общую заинтересованность сторон в поиске выхода из создавшейся ситуации.
Из всех типов поведения частных охранников в конфликтной ситуации наиболее пагубными для качества охранной деятельности являются уклонение и противоборство. В связи с этим руководителям коллективов следует жестко пресекать подобное поведение своих сотрудников. И это не все. Нужно учить частных охранников, как правильно разрешать конфликтную ситуацию.
Ф.Аллахвердиев своей статье «Поведение частных охранников в экстремальных и конфликтных ситуациях» приводит такой пример. «В соответствии с правилами внутриобъектового режима каждый человек, проходящий через КПП, обязан предъявить охраннику пропуск. Ежедневно через КПП, не предъявляя пропуск, проходит один из заместителей директора предприятия, которого охранник хорошо знает. Не желая обострять отношения, охранник молча переключает свое внимание на остальных проходящих. Вроде бы ничего страшного. Но эта ситуация формирует у охранника убеждение, что при определенных обстоятельствах возможно игнорировать правила и инструкции и что он способен определять, «что кому можно, а что нельзя». В дальнейшем это может привести к игнорированию своих обязанностей в более серьезных вопросах и, соответственно, к более тяжким последствиям.
Итак, что же предпринять охраннику в подобной ситуации? Вариантов может быть несколько - от настоятельного требования охранником пропуска у замдиректора (здесь такой подход скорее перерастет в конфликт и личную неприязнь) до решения этого вопроса с руководством охраны.
Но можно предложить охраннику взять на себя инициативу и самостоятельно решить данный вопрос. Как вариант: выбрав момент, когда замдиректора не будет торопиться (лучше момент ухода с работы), попросить его уделить пару минут: «Уважаемый Н.Н., вы являетесь заместителем директора, и я отношусь к вам с большим уважением. Но всякий раз, когда вы проходите мимо, я чувствую себя виноватым». Не исключено, что от Н.Н. здесь последует вопрос: «Почему?»
Охранник продолжает: «Как бы вы отнеслись к работнику, если бы точно знали, что он постоянно игнорирует ваши указания? Наверное, вас бы это огорчило. А ведь когда вы проходите, я постоянно не выполняю правила, предписанные дирекцией, и не знаю, как мне быть».
Все! «Красные флажки» расставлены. В первой части этого монолога охранник поднял самооценку Н.Н. от уровня, где находится сам, «до небес», обозначив должность Н.Н. и свое чувство вины. Тем самым он расположил Н.Н. к себе. Далее он апеллировал к ответственности работников и деликатно напомнил, что правила подписаны директором, а в их соблюдении заинтересована прежде всего дирекция предприятия. И, наконец, решение вопроса (ответственность) он оставил за Н.Н. Это работает. В следующий раз замдиректора раскрыл пропуск и улыбнулся. Он ведь сделал великодушный жест – избавил охранника от чувства вины!»
Выбирая способ разрешения конфликта, частному охраннику необходимо знать о трех важных условиях успеха. Во-первых, помнить о том, что практически любая проблема может быть разрешена бесконфликтно и без существенных потерь для своих интересов. Во-вторых, у работника должен быть достаточно четкий, явно выраженный мотив на бесконфликтное решение противоречия. В-третьих, важно на всех этапах разрешения конфликта минимизировать собственные негативные эмоции относительно оппонента, а у оппонента - относительно себя.
ПОМНИТЕ. Если возникает конфликт, не поддавайтесь эмоциям, не спешите его форсировать (конфликтуйте не спеша). Анализируя ситуацию, ищите причину и не зацикливайтесь на факте конфликта. Анализируйте все позитивные и негативные моменты тех или других вариантов развития конфликта. Не стремитесь замять конфликт, доведите его до логического конца (если сами, конечно, убеждены в своей правоте). Не относитесь к другим так, как вы не хотели бы, чтобы они относились к вам (универсальное правило высоконравственных взаимоотношений людей). Дайте людям почувствовать свою значимость. Четко определите цель в конфликте. Кто предпринимает первый шаг к примирению, тот выигрывает.