#### ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ В ДІЯЛЬНОСТІ ЮРИСТА

*# конфлікт # структураконфлікту # попередження, запобіган­ няконфліктам # інституалізаціяконфлікту # інцидент # комп­ роміс # конфліктність # конфліктогени #*

*Ніщо так не покаже характеру, як гарна поведінка в кон­ флікті, якого не можна уникнути.*

*Генрі Тейлор*

###### Структура, функції та механізми соціального конфлікту

✔ **Конфлікт** − зіткнення протилежних інтересів і поглядів, на- пруження та крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, які супроводжуються складними колізіями.

**Компонентами (сторонами) конфлікту є** пізнавальний, емоцій- ний, вольовий.

**Пізнавальний компонент** полягає в протиріччі сприймання тих чи інших подій, явищ, фактів його учасниками в існуючій ситуації; викрив- ленні уявлень про індивідуальні особливості один одного та займану позицію, справжні причини напруженості, можливі варіанти вирішен- ня проблеми. Конфлікт може також спричинитися акцентуванням уваги не на цілісному тлі події, а на окремих її фрагментах (частинах, деталях); загостренням пам’яті на негативних обставинах, пов’язаних із контактами конфліктуючих у минулому; внаслідок низької критичності мислення, неспроможності зрозуміти позицію іншого чи визнати пра- вильність відмінної від своєї точки зору, тенденційності та упередже- ності оцінок.

**Емоційний компонент** конфлікту виявляється як взаємна антипа- тія чи особлива відстороненість, взаємна подразливість та збудливість, агресивність та злобливість, неприйнятність емоційного стану іншої людини, емоційна тупість чи, навпаки, підвищена вразливість, а також як зневажливість, погорда, презирство, що підкреслено демонструєть- ся у спілкуванні.

**Вольовий компонент** конфлікту виражається через взаємну демон- страцію (звичайно − словесну) суперечності позицій, непоступливість, негативізм, небажання зрозуміти один одного й розібратися в ситуації, що склалася, затяте нав’язування своєї точки зору.

Конфлікт є складним за структурою соціальним явищем, його еле- менти тісно взаємодіють між собою. Під структурою завжди розумієть- ся сукупність частин, елементів і зв’язків певного об’єкта та відносин між ними, що забезпечують його цілісність.

До найважливіших структурних компонентів конфлікту належать:

* *сторони, що конфліктують*. У соціальному конфлікті беруть участь щонайменше дві сторони (конфліктери). Крім них, у кон- флікті можуть бути задіяні й провокатори, ті, що співчувають, консультанти, посередники тощо. Соціолог повинен з’ясувати соціальні характеристики сторін (належність до певної верстви, соціальна роль, службове становище, вік, стать, освіта, якщо йдеться про індивідів);
* *зона конфліктної взаємодії.* Конфлікт виникає лише за наяв- ності предмета суперечки, який зумовлює зону взаємодії його учасників. Часто його важко розпізнати, конфліктери іноді й самі нечітко його уявляють. У зв’язку із цим зона конфлікту є дуже «рухомою», може розширюватися та звужуватися;
* *уявлення про ситуацію.* Кожен із конфліктерів має влас- не уявлення про всі обставини, що спровокували та супро- воджують конфлікт, а це створює додаткові підстави для непорозумінь;
* *причини, мотиви*. Кількість їх може бути необмеженою. Іноді вони є відкритими, іноді прихованими, усвідомленими або навпаки. Саме вони спонукають до вступу в конфлікт, постаючи як сукупність об’єктивних і суб’єктивних умов, що стимулюють конфліктну активність суб’єктів. Мотиви конфліктів конкрети- зуються в цілях, переслідуваних їх учасниками;
* *умови, за яких відбувається конфлікт.* З’ясування умов дає змогу розглядати конфлікт не як ізольовану систему, а як реаль- ну соціальну ситуацію. Як правило, вони бувають політичними, економічними, культурними, психологічними тощо;
* *дії.* За конфліктної ситуації дії кожної зі сторін заважають іншій досягти мети й оцінюються як ворожі.

Здебільшого вони виявляються у:

створенні прямих або опосередкованих перешкод для реалізації планів та намірів однієї зі сторін;

невиконанні іншою стороною своїх обов’язків та зобов’язань;

загарбанні або утриманні того, що, на думку цієї сторони, нале- жить саме їй;

заподіюванні прямої чи побічної шкоди майну чи репутації;

фізичному насильстві;

погрозах та інших діях, що змушують протилежну сторону діяти всупереч своїй волі та обов’язкам;

діях, що принижують гідність людини, соціальної спільноти;

* *наслідки.* Можуть бути як позитивними, так і негативними, що залежить не лише від правомірності вимог, а й від перипетій боротьби.

Отже, для існування конфлікту **необхідними** є: конфліктна ситуа- ція, що формується об’єктивно; суб’єкти конфлікту; привід для його розгортання.

Механізм соціального конфлікту (процес його розвитку) охоп- лює декілька стадій.

*Передконфліктна ситуація*. Нерідко вона може бути благопо- лучною, і тоді конфлікт розпочинається несподівано під впливом зов- нішніх чинників. Але найчастіше на цій стадії формуються передумови для конфлікту.

*Інцидент.* Є першою сутичкою конфліктерів, зав’язуванням кон- флікту. Інколи конфлікт може закінчитися на цій стадії (конфліктери вирішують свої непорозуміння).

*Ескалація.* Виявляє себе в тому, що конфлікт реалізується в окре- мих актах – діях та протидіях сторін, що конфліктують. Може бути безперервною (ступінь напруги у відносинах постійно зростає) та хви- леподібною (періоди напруги змінюються тимчасовим затишшям).

*Кульмінація.* Є крайньою точкою ескалації, коли напруженість виявляється у вибуховому акті.

*Завершення конфлікту*. Конфліктери можуть вийти з конфлікту од- ним зі способів – насильством, примиренням, роз’єднанням (розривом).

*Післяконфліктна ситуація*. Йдеться про ситуацію, яка вини- кає після розв’язання конфлікту. Вона може бути як конструктив- ною, так і деструктивною, та найчастіше містить елементи обох характеристик одночасно.

За своєю природою конфлікт може бути носієм як конструктивних, так і деструктивних тенденцій, що зумовлює його позитивні та негатив- ні функції.

До позитивних функцій відносять такі:

сигналізування про осередки соціальної напруженості – кон- флікт не тільки дозволяє з’ясувати нерозв’язані проблеми, а й сприяє відкритому виявленню позицій та інтересів;

інноваційна – сприяє розвиткові суспільства завдяки транс- формації сталих форм, руйнуванню нежиттєздатних структур;

консолідована (інтегративна) – полягає в об’єднанні людей, що захищають власні інтереси, у виникненні інтересу до співпраці;

активізація соціальних зв’язків – конфлікт інтенсифікує, дина- мізує взаємодію людей, що позитивно позначається на темпах розвитку суспільства;

комунікативна – їй передує усвідомлення учасниками конфлік- ту власних та чужих інтересів; реалізується через пошук комп- ромісу, взаємопристосування учасників конфліктної ситуації;

зняття психологічної напруженості – часто саме конфлікт є найефективнішим засобом нейтралізації психологічної напру- женості між його учасниками, стимулом до пошуку компромісів.

Незважаючи на це, будь-який конфлікт приховує в собі загрозу стабільності соціальної системи, нормальному функціонуванню сус- пільства, нерідко призводить і до деградації його учасників.

До негативних функцій відносять такі:

дестабілізаційна — виявляється в порушенні соціального клі- мату, єдності, стабільності суспільства, окремих його сфер, спільнот, колективів;

дезінтеграційна — спричиняє послаблення соціальних зв’язків у суспільстві, роз’єднаність, віддаленість його сфер, а також ускладнення пошуку компромісів;

аксіологічна — утілюється в загостреному сприйнятті, оціню- ванні цінностей, щодо яких спалахнула конфліктна ситуація, намаганні змінити систему пріоритетів тощо.

Будь-який конфлікт приховує загрозу певним цінностям, інтересам суспільства, соціальних спільнот, груп, індивідів, що породжує намаган- ня відстояти, захистити їх різними, інколи й некоректними, методами, а це спричиняє новий виток конфліктної ситуації. Тому при розв’язанні конфлікту необхідно враховувати не лише його особливості, характе- ристики, інтереси сторін, що конфліктують, а й передусім причини, що його спровокували.

###### Конфлікти професійного спрямування. Причини юридичних конфліктів

Серед конфліктів професійного спрямування слід звернути увагу на зовнішні та внутрішні конфлікти. Внутрішні конфлікти існують у кож- ній державній, громадській або приватній структурі. Вони можуть ви- никати з найрізноманітніших приводів. Сторонами (опонентами) таких конфліктів є керівники організацій та їх структурних підрозділів, рядові фахівці, оперативні працівники, слідчі й інші.

Джерелом внутрішніх конфліктів є складність, різнохарактерність самих мотивів особистостей, які перебувають у відносинах підлеглості та підпорядкованості одних до інших. Розв’язання внутрішнього конфлікту може стати в багатьох випадках приводом для виникнення зовнішнього конфлікту.

Конфлікти в юридичній сфері зумовлені:

недоліками в організації праці, пов’язаними зі специфікою діяльності цих органів, серед яких висока перевантаженість, неритмічність роботи, невизначеність компетенції й функціо- нальних обов’язків, постійна відповідальність;

недосконалістю морального й матеріального стимулювання працівників;

колізією правових норм;

недосконалістю управління, тобто невмінням розставити людей відповідно до їхньої кваліфікації та психологічних особливос- тей; надмірним адмініструванням з боку керівництва; переви- щенням службових повноважень, порушенням законності;

взаєминами в колективі між співробітниками, які мають ви- сокі показники у службовій діяльності, і тими, що відстають, між молодими працівниками й працівниками старшого віку; психологічною несумісністю людей; недостатньою вихованістю; слабкою підготовленістю працівника до виконання своїх функ- ціональних обов’язків; психологічним і соціальним бар’єром між колегами.

Усі причини виникнення конфліктів у юридичній галузі можна розподілити на три основні групи.

Причини, що випливають із властивостей особистості керівника й стилю його роботи:

недоліки в організації діяльності (службової, навчальної, виховної тощо);

слабка підготовленість, недосвідченість у роботі з особовим складом, невміння управляти людьми та їхньою діяльністю;

негативні риси характеру, насамперед крайня неврівноваже- ність, що спричиняє афектні спалахи й різке поводження з під- леглими, а також владність і відсутність гнучкості в професійній діяльності.

Причини, пов’язані з відносинами між особистістю і групою:

неправильна реакція людини на вплив оточення або навпаки;

негативна система вимог до оточення, середовища або зави- щена оцінка своїх можливостей та прав;

необ’єктивна оцінка можливостей особистості оточенням, розбіжність цих можливостей зі сподіваннями інших; неповне й неточне сприйняття та нерозуміння обставин.

Причини, що випливають із властивостей об’єкта:

відсутність свідомої дисципліни в деяких членів групи, колективу;

наявність в окремих групах, колективах соціально незрі- лих осіб (дезорганізаторів, егоїстів, «перестрахувальників», кар’єристів, розкрадачів тощо);

сформована інертність у стилі роботи груп, колективів праців- ників, що призводить до неприйняття інноваційних процесів у службовій чи іншій діяльності;

особливості характеру членів колективу, групи (прискіпливість, заздрість, грубість, схильність до пліток, скандалів тощо);

моральна невихованість окремих осіб, що виявляється в нега- тивності, черствості, владності, різкості, відсутності гнучкості в поводженні тощо.

Знання теорії причин виникнення конфліктів дає можливість керівникам у повсякденній діяльності впливати на формування емо- ційної стійкості майбутнього юриста. Це залежить від педагогічної майстерності керівників, від вдумливого і турботливого ставлення до людей, творчого й індивідуального підходу до психологічних проблем у житті колективів.

###### Управління конфліктами. Запобігання конфліктам та їх розв’язування

Процес управління конфліктами залежить від багатьох чинників, до яких можна віднести погляди особистості, мотиви й потреби інди- відів, груп. Сформовані стереотипи, уявлення, забобони можуть іно- ді звести нанівець зусилля тих, хто намагається розв’язати конфліктну ситуацію. Залежно від виду конфлікту пошуком рішень можуть займа- тися різні служби: керівництво організації, служба управління персо- налом, відділ психології й соціології, профспілковий комітет.

✔ **Розв’язання конфлікту** – це повне чи часткове усунення його причин або зміна цілей й поведінки учасників конфлікту.

Управління конфліктами – цілеспрямовані дії щодо:

усунення (мінімізації) причин конфлікту;

корекції поведінки учасників конфлікту;

підтримки такого рівня конфліктності, що не виходить за конт- рольовані межі.

Якщо розуміти конфлікт виключно як патологічне явище в сус- пільстві, що призводить до дезорганізації системи, порушення її нормального функціонування, то основна проблема ставлення до кон- флікту зводитиметься до його ліквідації – скасування, якнайшвидшого розв’язання. Ставлення до конфлікту як до закономірного явища роз- ширює й поглиблює погляд на нього.

✔ **Управління конфліктом** – це цілеспрямований вплив на пере- біг конфлікту, що забезпечує розв’язання важливих завдань.

✔ **Управління конфліктом** – це спрямування конфлікту в раціо- нальне річище діяльності людей, осмислений вплив на кон- фліктну поведінку суб’єктів з метою досягнення бажаних результатів; це обмеження протиборства рамками конструк- тивного впливу на конфліктний процес.

Управління конфліктами **охоплює**: прогнозування конфліктів; запобігання одним і водночас стимулювання інших; припинення й при- душення конфліктів; регулювання й розв’язання.

✔ **Прогнозування конфлікту** – найважливіший вид діяльності суб’єкта управління, спрямований на виявлення причин кон- флікту в потенційному розвитку. Основними джерелами про- гнозування конфліктів є результати вивчення об’єктивних і суб’єктивних умов і чинників взаємодії між людьми з урахуван- ням їхніх психологічних, індивідуальних та інших особливостей.

✔ **Запобігання виникненню конфлікту** – діяльність суб’єкта управління, спрямована на недопущення його виникнення. Конфліктам можна запобігти, здійснюючи ефективне управ- ління соціальною системою. Ця стадія ґрунтується на результа- тах прогнозування конфлікту.

✔ **Діагностика –** це визначення «симптомів» конфлікту та міри, якої він дійшов, у тому разі, якщо вже виник.

✔ **Стимулювання конфлікту як різновид регулювання** – діяль- ність суб’єкта управління, спрямована на провокацію конфлік- ту. Цей вид доцільно використовувати лише в конструктивних конфліктах. Засобами стимулювання конфліктів **можуть бути**: винесення проблемного питання на публічне обговорення, кри- тика конфліктної ситуації, виступ із критичним матеріалом у засобах масової інформації тощо.

✔ **Регулювання конфлікту** – особливий вид діяльності суб’єкта управління, спрямований на послаблення й обмеження кон- флікту, забезпечення його розвитку в напрямку розв’язання.

✔ **Розв’язання конфлікту** – заключний етап у процесі управ- ління конфліктом, який забезпечує його завершення. Розв’язання може бути повним і неповним, що залежить від умов і засобів, що використовувались у процесі управління конфліктом. Якщо ці засоби було підібрано правильно, то розв’язання буде повним, якщо ж ні, то конфлікт через дея- кий час повториться знову.

Які існують оптимальні варіанти завершення конфлікту?

**Варіантами завершення конфлікту можуть бути:**

усунення однієї чи обох сторін;

припинення конфлікту з можливістю його поновлення;

перемога однієї зі сторін (оволодіння об’єктом конфлікту);

розподіл об’єкта конфлікту;

згода про правила спільного використання об’єкта;

рівнозначна компенсація одній зі сторін за оволодіння об’єктом іншою стороною;

відмова обох сторін від зазіхань на даний об’єкт;

альтернативне визначення таких об’єктів, які задовольняють інтереси обох сторін.

Основними факторами, що впливають на успішне завершення конфлікту, є:

час – наявність часу для обговорення проблеми, з’ясування позицій і інтересів, ухвалення рішень;

третя сторона – участь у завершенні конфлікту нейтральних осіб (інститутів), які допомагають опонентам вирішити проблему;

своєчасність – сторони приступають до розв’язання конфлікту на ранніх стадіях його розвитку;

рівновага сил – якщо конфліктуючі сторони приблизно рівні за можливостями (рівні статуси, посадове становище), то вони змушені шукати шляхи до мирного розв’язання проблеми;

культура – високий рівень загальної культури опонентів зни- жує ймовірність насильницького розвитку конфлікту;

єдність цінностей – наявність згоди між конфліктуючими сто- ронами з приводу того, яким повинно бути прийняте рішення;

досвід (приклад);

стосунки – гарні стосунки між опонентами до конфлікту спри- яють більш повному розв’язанню суперечності.

✔ **Стратегія** *–* це особливий план подальших дій, тактика ведення справ, спрямованих на результат у майбутньому.

До основних різновидів стратегії виходу з конфлікту зараховують:

✔ **Суперництво** – це нав’язування іншій стороні кращого для себе рішення; виправдане, якщо запропоноване рішення є конструктивним через брак часу для переконування опонента, в екстремальних ситуаціях.

✔ **Компроміс** – бажання конфліктерів завершити конфлікт част- ковими поступками, відмовою від окремих вимог, що висувалися раніше, готовністю визнати претензії іншої сторони; ефективний, якщо учасники конфлікту усвідомлюють рівність своїх прав та обов’язків, відчувають загрозу позбутися всього в разі поразки; може бути досягнутий за допомогою техніки відкритої розмови.

✔ **Пристосування** – це вимушена або добровільна відмова від боротьби; до такої стратегії спонукає усвідомлення неправоти, необхідність збереження добрих стосунків з опонентом, сильна залежність від нього, незначущість проблеми, великі збитки та загроза ще більших, тиск третьої сторони.

✔ **Уникнення розв’язання проблеми** – це спроба вийти з конф- лікту за мінімальних втрат. Йдеться не про розв’язання, а про погашення конфлікту; застосовується через відсутність сил та часу для боротьби, небажання розв’язувати проблему, праг- нення виграти час, щоб уникнути труднощів у формуванні лінії власної поведінки;

✔ **Співпраця** – передбачає спрямованість конфліктерів на кон- структивне обговорення проблеми, ставлення до іншої сторони не як до супротивника, а як до союзника в її розв’язанні; най- ефективнішою буває за умови сильної взаємозалежності сторін та важливості рішення для них обох; може бути досягнутою за допомогою переговорів.

Переговори передбачають використання ненасильницьких засобів та прийомів для розв’язання проблеми.

**Існують три типи поведінки учасників переговорів**: компромісу (сторони йдуть на поступки); відносного компромісу, або асиметрично- го рішення, (поступки однієї сторони значно переважають поступки ін- шої); нового рішення, знайденого шляхом співпраці.

✔ **Технологія переговорів** – це сукупність дій, що починають здійснюватись сторонами в процесі переговорів, і принципів їх реалізації. Вона (технологія) містить у собі способи пред- ставлення позиції, принципи й тактичні прийоми взаємодії з опонентом.

Виділяють чотири способи представлення позиції, які можуть бути використані учасниками переговорів: відкриття позиції; закриття пози- ції; наголошення на спільності в позиціях; наголошення на розходжен- нях у позиціях.

Переговори є складним процесом, який відбуваєтьсяв три етапи:

підготовка – здійснюється як за організаційним (форму- вання делегації, визначення місця та часу проведення, узго- дження питань тощо), так і за змістовим (аналіз проблеми, складання концепції переговорів, визначення можливих варіан- тів розв’язання, вироблення пропозицій) напрямами;

проведення переговорів – уточняються інтереси, концепції, позиції учасників; обґрунтовуються погляди, пропозиції; узго- джуються позиції та ухвалюються домовленості;

аналіз результатів переговорів та виконання досягнутих домовленостей.

Важливим чинником, що впливає на результативність завершення конфлікту, є участь у його регулюванні **третьої сторони**. Вона може дія- ти **як сила**, що підтримує одну зі сторін, і **як незалежний посередник**. У першому випадку завершення конфлікту здійснюється за допомогою насильства та соціального тиску, у другому – за допомогою суду, арбі- тражу, медіації.

✔ **Медіація** – вид діяльності, що полягає в оптимізації за допо- могою третьої сторони процесу пошуку розв’язання проблеми задля припинення конфлікту. Найчастіше для цього організо- вують переговори за допомогою медіатора (третьої сторони). Ефективність медіації забезпечують добровільність, рівноправ- ність сторін, відсутність у них процедурних переваг, незалеж- ність та нейтральність медіатора, конфіденційність переговорів.

Залежно від впливу медіатора на рішення сторін, що конфлік- тують, соціологія конфлікту визначає такі його ролі:

третейський суддя (авторитарна роль, має найбільші можли- вості щодо визначення варіантів розв’язання проблеми);

арбітр (теж має значні повноваження, але сторони можуть не погодитися з його рішенням та опротестувати його);

посередник (більш нейтральна роль; маючи певні знання, він забезпечує конструктивне обговорення проблеми; прийняття рішення залишається за конфліктерами);

помічник (не втручається у полеміку щодо змісту проблеми та прийняття рішення, забезпечує організацію переговорів та зустрічей);

спостерігач (своєю присутністю утримує сторони від порушень домовленостей, агресії).

Отже, уміння управляти конфліктом є вирішальним моментом. Після завершення конфліктів по вертикалі у 28 % випадків підви- щується якість індивідуальної діяльності керівника. Конфлікт змушує співробітників інтенсивно спілкуватися один з одним, при цьому члени колективу починають краще розуміти своїх колег, стають більш чуйни- ми до проблем інших. І нарешті, люди оцінюють необхідність розуміння норм і бажань іншого й неможливість бути вільними від суспільства, існуючи в ньому.

#### ДОДАТКОВИЙ МАТЕРІАЛ

Дуже актуальне вміння правильно та вчасно діагностувати ознаки маніпулятивної поведінки під час спілкування. Але не менш важливо, а,мабуть, і більше володіти вмінням протистояти такій поведінці.

Засобами маніпуляції є:

1. ***мова*** – використання особою малозрозумілих чи маловжива- них слів (наприклад, *ваучер* або *секвестр.)* Якби вона бажала, щоб її повідомлення було зрозумілим і осмисленим, то зробила б його доступ- ним для розуміння;
2. ***емоції***. Якщо політик або диктор починає відверто демонстру- вати свої почуття, вони найшвидше є маніпулятивними;
3. ***сенсаційність і терміновість*** - це технологія загальної дії, що забезпечує шум і необхідний рівень нервозності, шкодить психоло- гічному захисту. Однак іноді створення штучного тла сенсаційності слу- жить якійсь конкретній меті, найчастіше для відволікання уваги;
4. ***повторення*** – головний засіб пропаганди. Якщо раптом почи- нають щодня «мусолити» ту саму тему або вживати ті самі словесні комбінації, справа «нечиста»;
5. ***вилучення з контексту***. Це ознака, близька попередній. Вилучаючи проблему з реального контексту, не говорячи про важливі зовнішні фактори, маніпулятор «заганяє» нашу думку, нашу роботу з тлумачення його повідомлення в потрібний йому вузький «коридор»;
6. ***тоталітаризм джерела повідомлень***. Оскільки можливе найбільш повне усунення невідповідних джерел інформації й думок як найважливішої умови успіху маніпуляції, відсутність реального діало- гу є вірною ознакою маніпулятивного характеру повідомлень. Знаючи це, маніпулятори намагаються «купити» або «виростити» у власному колективі осіб, що нібито «сперечаються» з маніпулятором;
7. ***тоталітаризм рішення***. Ще більш наочною й пов’язаною з попередньою ознакою є тоталітаризм самої формули рішення, що наві- юється аудиторії. *Іншого не дано*! *Коней на переправі не змінюють*!
8. ***прикриття авторитетом***. Коли як аргумент на підтримку якогось чисто ідеологічного або політичного твердження залучається авторитет і повага, завойовані в зовсім іншій, не пов’язаній із цим твер- дженням сфері, це – типова маніпуляція. Причому маніпуляція груба й примітивна.

Правила поведінки, що повинні знизити вразливість до впливу маніпуляторів.

Перше правило – відчути й усвідомити, що ми живемо в іншому суспільстві, ніж раніше. Ми потрапили в джунглі, де за нами (за нашою свідомістю) *йде полювання*. Це важко і незвично, але поводитися тре- ба відповідно до реальності, а не наших побажань і старих звичок.

***Скорочення контактів.*** Треба уникати перебування в зоні кон- такту з маніпулятором або потенційним маніпулятором. Насправді роз- маїття інформації на різних каналах телебачення немає ніякого. Не слід сподіватися на свою стійкість – сигнали телебачення діють у потріб- ному йому напрямку незалежно від того, як ми до них ставимося. Добре було Одіссею слухати сирен: він наказав товаришам прив’язати його до щогли. А їм треба було гребти й керувати вітрилом. Якби він не залив їм у вуха віск, так би всі й загинули.

***Зміна темпу***. У програмі маніпуляції дуже важливий темп. Маніпулятор досягає успіху, коли він випереджає процес мобіліза- ції психологічних захистів аудиторії. Тому таке велике значення нада- ється сенсаційності й терміновості. Із цього ритму треба намагатися маніпулятора збити, не можна дозволити йому нав’язати його темп свідомості – вони не повинні увійти в резонанс. Цей прийом відобра- жений у народній мудрості: «Ранок вечора мудріший». Це означає, що корисно перервати контакт, дати думкам, почуттям і враженням

«відпочити», а потім продовжити *з ясним розумом*. Терміновість за- вжди буває помилковою, штучно створеною.

***Непередбачуваність***. Простіше маніпулювати свідомістю люди- ни, мислення якої відповідає чіткому й суворому алгоритмові. До люди- ни з нестандартним мисленням, яка дотримується незвичайної логіки, що призводить до парадоксальних висновків, важче підібрати підхід, а, отже, і важче маніпулювати нею.

***Відключення емоцій***. Більшість стереотипів, що використовують маніпулятори, забарвлені емоційно. «Розгойдати» почуття – половина успіху для маніпулятора.

***Діалогічність мислення***. Маніпулятори намагаються перетво- рити нас на *споживачів ідей*, у *вухо*, що слухає, і *розширену зіницю*. Діалог руйнує маніпуляцію. У нас один вихід – вести уявний діалог. Але не приймати жодного твердження без запитань.

***Створення альтернатив***. Маніпулятор, припиняючи діалог, представляє вигідне йому рішення як таке, що не має альтернативи. Варто тільки дозволити собі дійти самому до різних варіантів рішен- ня, як вся побудова маніпуляції руйнується, і відразу видно корисливі наміри. По суті, виконуючи програму руйнування «імперії зла», зосе- редили увагу на депортації цілих народів – кримських татар, чеченців. ***Включення здорового глузду***. Коли чуєш палкі промови, то кра-

ще пропустити повз вуха красиві фрази й «ухопити» тільки головний довід. Потім допустити, що він правильний, і подумати, чи відповідає здоровому глуздові те рішення проблеми, що пропонує оратор. «А **як** би зробив я?» – от перше питання. Як не дивно, найчастіше вияв- ляється, що сам би ти так не зробив.