

ВЕШТИНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ ИНСПЕКТОРА

У овој лекцији обрађују се следеће теме:

1. Остваривање односа поверења са надзираним субјектом и значај првог контакта;
2. Типови понашања надзораних субјеката;
3. Конструктивно решавање конфликта;
4. Рад са „тешким“ особама;
5. Понашање људи у групи, понашање под дејством алкохола и психоактивних супстанци.

ОСТВАРИВАЊЕ ОДНОСА ПОВЕРЕЊА СА НАДЗИРАНИМ СУБЈЕКТОМ И ЗНАЧАЈ ПРВОГ КОНТАКТА

Инспектори већи део свог радног времена проводе у комуникацији. Какав ће им бити радни дан, а и дан уопште, у значајној мери зависи од начина комуникације са субјектима, а нарочито са агресивним субјектима. Примењујући вештине асертивне комуникације, инспектор развија однос поверења и међусобног уважавања са надзираним субјектом.

Нарочито је важан **први контакт**. Људи су склони да верују првом утиску о некој особи. Често можете чути тврдње неких особа да их први утисак никада није преварио. Они памте само такве ситуације (нпр. од 10 ситуација, у 6 је први утисак био тачан, у 4 нетачан; особа памти само оних 6). Први утисак често може бити потпуно погрешан, јер није заснован на чињеницама. О особи не знате ништа, вршите генерализацију на основу својих очекивања, ставова, предходних искустава. Поставља се питање који су то критеријуми на основу којих се стиче први утисак (да ли је неко добар, поштен, или није, хладан у комуникацији или отворен, да ли делује поуздано, да је искрен и слично). Честа је грешка генерализације, на пример: на основу комуникације са једним инспектором, формира се мишљење о свим инспекторима. Психолози сматрају да више различитих људи треба да се сложи са проценом, да би она била ваљана.

Када знамо да се мишљење о нама стиче на основу првог утиска, то може бити отежавајућа околност, јер ћемо бити под притиском. Први утисак није страشان суд који доноси пресуду која се неће моћи променити. Долазимо до закључка да над тим немамо потпуну контролу, јер не зависи само од нас. Зато се треба опустити – погрешно ћемо оцењивати, и бићемо погрешно оцењени. То не значи да не треба да водимо рачуна о томе какав ћемо први утисак оставити. Постоје смернице које упућују на понашања која су пожељна:

**Искреност,
Асертивност
Дипломатија
Тактичност**

1. Искреност је особина која се сматра пожељном. Док смо били мали, учили су нас да говоримо истину. Са одрастањем смо схватили да чиста, сирова и директна искреност може учинити више штете него користи. Зато разматрати искреност у међуљудским односима није лак задатак. Потребно је наћи меру између искренности и „завијања у шарени папир“,

2. Асертивност - истину кажемо на начин који неће повредити права друге особе (не треба увек „истерати своје“). Бираним речима саопшtimo истину. Тако градимo стил комуникације који је директан, али не угрожавајући, чврст, али не и агресиван, коректан, али не и попустљив.
3. Дипломатија - дипломатима називамо људе који умеју на прихватљив начин да кажу непријатне ствари, и умеју да се носе са „комуникационим минским пољима“. То је вештина која се учи.
4. Тактичност значи бити асертиван и дипломата у комуникацији. Тактичне особе имају у виду да комуницирају са особом са којом имју много заједничких и посебних особина, поруку коју шаљу је јасна, али не повређује саговорника.

ТИПОВИ ПОНАШАЊА НАДЗИРАНИХ СУБЈЕКТА

Понашање субјеката према усклађености са прописима, нормама и стандардима:

1. Потпуно усклађено;
2. Усклађено, или претежно усклађено;
3. Недовољно познавање и неразумеваше;
4. Опортунистичко понашање – коришћење прилике да се крши закон;
5. Вољно кршење закона.



ПОТПУНО УСКЛАЂЕНО ПОНАШАЊЕ

1. Субјекат познаје, разуме прописе, и у потпуности их поштује,
2. Послује законито и безбедно,
3. Прати промену прописа,
4. Поставља питања ако није у могућности да протумачи пропис, или члан прописа,
5. Тражи превентивни инспекцијски надзор, или саветодавну посету,
6. Тражи акт о примени прописа.

УСКЛАЂЕНО ИЛИ ПРЕТЕЖНО УСКЛАЂЕНО ПОНАШАЊЕ

1. Субјекат у главном познаје и разуме прописе, и труди се да их поштује,
2. Углавном послује законито и безбедно,
3. Труди се да прати промену прописа,
4. Поставља питања ако није у могућности да протумачи пропис, или члан прописа,
5. Познаје своје право да тражи превентивни инспекцијски надзор, или саветодавну посету,
6. Познаје своје право да тражи акт о примени прописа.

НЕДОВОЉНО УСКЛАЂЕНО ПОНАШАЊЕ И НЕРАЗУМЕВАЊЕ

1. Субјекат недовољно познаје, или не познаје, и не разуме прописе,
2. Често послује незаконито и небезбедно,
3. Не прати промену прописа,
4. Поставља питања и тражи разјашњење прописа, или не поставља питања о прописима,
5. Не тражи превентивни инспекцијски надзор, или саветодавну посету,

6. Не тражи акт о примени прописа.

ОПОРТУНИСТИЧКО ПОНАШАЊЕ

1. Субјекат познаје, недовољно познаје, или не познаје прописе и тражи начине да их не поштује,
2. Често послује незаконито и небезбедно,
3. Прати, или не прати промену прописа,
4. Не поставља питања ако није у могућности да протумачи пропис, или члан прописа,
5. Не тражи превентивни инспекцијски надзор, или саветодавну посету,
6. Не тражи акт о примени прописа.

ВОЉНО КРШЕЊЕ ЗАКОНА

1. Субјекат познаје, или не познаје прописе, и не поштује их,
2. У главном свесно послује незаконито и небезбедно,
3. Не прати промену прописа,
4. Не поставља питања ако није у могућности да протумачи пропис, или члан прописа,
5. Не тражи превентивни инспекцијски надзор, или саветодавну посету,
6. Не тражи акт о примени прописа.

КОНСТРУКТИВНО РЕШАВАЊЕ КОНФЛИКТА

Када два појединца, групе, организације или државе дођу у контакт у коме желе да остваре своје циљеве, њихов однос постаје некомпатибилан. Односи постају проблематични у случају када желе сличне ресурсе којих нема довољно за све, када сматрају да се сви морају понашати на одређен начин, или имају разне ставове, вредности, веровања, и вештине. Постоје три типа ситуација у којима настаје конфликт:



1. Када једна страна уочи да се друга не придржава правила,
2. Када се једна страна одупире другој,
3. Када отпор једне стране изазива реакцију друге стране.

Три су могућа исхода конфликтне ситуације:

1. Један добија, а други губи (победа – пораз решење),
2. Један и други губи (пораз – пораз решење),
3. Један и други добија (победа – победа решење).

Постоје 4 корака у решавању конфликта:

КОРАК 1 – ПРОЦЕНИТЕ ЧИЊЕНИЦЕ: Супротстављени људи обично имају потпуно различиту перцепцију исте ситуације. Важно је да јасно знамо шта је то што заиста желимо, а исто тако да покушамо да се ставимо у позицију друге особе. Сваки од учесника конфликта треба да разуме чињенице на којима се заснива позиција друге особе, као и шта је за другу особу важно у датој ситуацији. Учесници треба да размисле шта их је навело да ситуацију схвате на одређен начин.

КОРАК 2 - СУОЧИТЕ СЕ СА ЕМОЦИЈАМА : Учесници у конфликтним ситуацијама често доживљавају јаке емоције. Некада се једна особа осећа потпуно другачије од осталих учесника. Корисно је да у непријатној ситуацији одредите емоције које ви осећате (основне емоције су туга, љутња, страх). Можете помоћи другој страни да покаже шта осећа (постављањем питања: „Да ли сте љути што сам у надзору утврдио ово незаконитост?“ „Шта вам смета у вези ове мере коју ћу предузети?“)

КОРАК 3 – ПРЕВАЗИЋИТЕ ПРЕТЊЕ СВОЈОЈ ПЕРЦЕПЦИЈИ СОПСТВЕНЕ ВРЕДНОСТИ: Прво треба да анализирамо на чему се заснива наша перцепција сопствене вредности. Ако можемо да предвидимо да ћемо осетити узнемиреност наша реакција биће боља. Свесни смо своје емоције и тада је можемо контролисати. Запитајте себе које потребе стоје иза узнемирености (углед, поштовање, интегритет, безбедност, допринос, уживање). Прихватимо да нисмо савршени и да имамо позитивне и негативне особине које се различито испољавају у различитим ситуацијама. Признамо себи колико смо спремни да заиста слушамо другу особу уз слање и невербалних сигнала подршке: гледамо је у очи, шаљемо позитивне невербалне сигнале, повремено климамо главом, чак и ако се не слажемо.

КОРАК 4 – РЕШИТЕ СТВАРНИ ПРОБЛЕМ: Основна фаза решавања проблема је његово правилно формулисање. Многи конфликти се своде на комуникацију – често није важно шта је речено, већ како је изречено.

РАД СА „ТЕШКИМ ОСОБАМА“

Рад са људима има бројне изазове, а сви се они занимају на чињеници да смо сви ми међусобно различити. Чак и ако делимо неке заједничке особине, или интересовања, то је само један део наше личности. Стога, управо способност рада са људима који нам можда, по неким својим особинама нису блиски, спада у један од најважнијих предуслова успешне комуникације. Појам „тешки људи“ постоји у психологији и њиме се описују сви они људи који имају одређене карактеристике као део свог понашања, које их чине изазовним за сарадњу. Прва ствар која је важна у суочавању са тешким клијентима је да их препознате, односно уочите која су то понашања са којима се не сналазите и не знате како да одреагујете. Следи једна од класификација „тешких људи“:

1. **Свезналице** – имају мишљење увек и о свему: када погреше, имају тенденцу да нападају друге;

2. **Пасивци** – врло често не деле своје идеје и не знате какво је њихово мишљење о неком проблему;
3. **Диктатори** – понашају се отворено агресивно, било да отворено захтевају, или брутално критикују;
4. **Гунђавци**– више преферирају да се жале на ствари, него да пронађу решење;
5. **„Да” људи** – пристају на све и сагласни су да све обаве, али учинак изостане;
6. **„Не” људи**– нефлексибилни и имају тенденцију да негативно гледају на догађаје: када им се саопшти нека нова идеја, готово одмах ће рећи зашто то неће функционисати и шта ће бити проблематично.

Комуникација са свим овим типовима је могућа, и може се претворити у констриктивну и квалитетну ако научите како да реагујете на њихово понашање. Следе савети:

❖ **Фокусирати се на понашање, а не на личност.** У комуникацији не треба рећи какав је неко као личност, већ рећи шта није примерено у понашању те особе. На пример, када затекнете лице које у затвореном простору не носи маску потребно је да комуникацију почнете из стања мира, без агресије. Ако особа почне да се расправља и виче, немојте почети са набрајањем њених особина, већ јој скрените пажњу на то како се понаша. **Правилно:** „Понашате се непримерено, вичете, свађате се, вређате.“. **Погрешно:** „Ти си безобразан, неваспитан, агресиван, битанга“.

❖ **Наоружати се стрпљењем и толеранцијом.** Један од начина је да у потпуном миру дозволите агресивној особи да изговори све што жели. Са сваком изговореном реченицом, особа постаје мирнија. Други начин је да у тој особи нађете нешто позитивно: она је родитељ, брат, сестра, син, ћерка, и сигурно је нежна према својим ближњим, уплашена је за своје ближње. Никада не знате шта се дешава у животу те особе у датом моменту. Иза сваког агресивног понашања је страх. У садашњој ситуацији становништво се поделило у две категорије: прву, која носи маску и слуша све препоруке кризног штаба – сврставамо их у уплашене – страх од вируса, болести и смрти и другу, која не жели да носи маску, не слуша препоруке кризног штаба. Другу групу становништва сврставамо у бунтовнике – непослушне. Да ли су они уплашени? Јесу. Они се плаше да им маске изазивају болест негативним утицајем на имунитет, удисањем угљен диоксида, недостатком кисеоника у плућима и мозгу и слично. Они доживљавају ову ситуацију на свој начин. Ако знате да су и бунтовници уплашени, ваша реакција на њихово понашање ће изостати – остаћете у миру.

☞ У сваком моменту имајте на уму шта је циљ до којег желите да дођете. Да ли вам је циљ да разрешите ситуацију, или неког казните. Трудите се да решите ситуацију без кажњавања, ако је то могуће.

☞ Задржите професионални однос и водите белешке.

☞ Владајте речима и не узвраћајте на ружне речи.

☞ Размислите пре него што реагујете.

☞ Саветујте се са људима у које имате поверења.

ПОНАШАЊЕ ЉУДИ У ГРУПИ, ПОНАШАЊЕ ПОД ДЕЈСТВОМ АЛКОХОЛА И ПСИХОАКТИВНИХ СУПСТАНЦИ

У току ноћног надзора инспектори се сусрећу са групама младих људи који су често под дејством алкохола и психоактивних супстанци. Понашање младих у групи у њима изазива осећај снаге, моћи и жењу да се супротставе ауторитетима. Присутна је жеља за доказивањем. Лица која су под дејством алкохола или психоактивних супстанци имају измењено понашање због чега је са њима тешко остварити конструктивну комуникацију. Комунални милиционери и полицајци су прошли обуку комуникације са овим лицима. Они пружају помоћ у надзору инспекторима. Веома је важно остати у миру и благим обраћањем лицу сачекати долазак комуналне милиције или полиције. Ако инспектор почне да комуницира са особом под дејством алкохола или психоактивних супстанци треба да се придржава правила комуникације са овим лицима. Потребно је да тело држи усправно, окренуто према саговорнику, саговорника гледа у очи, пажљиво слуша, покаже разумевање и емпатију, обраћа се благим тоном.

Студије случаја

Пример 1

У угоститељском објекту, у време надзора, затечена су лица која не држе прописану дистанцу, већ стоје у групи и певају. Власник објекта показује да је љут, јер се надзор у његовом објекту врши сваког викенда. Вербално је агресиван, виче: „Само мене контролишете. Држави треба паре па зарађује преко наших леђа. Како да зарадим да платим своје обавезе и запослене када ми ви не дозвољавате да радим.“

Комуникацију почињете: „Разумем да сте љути чим нас видите на вратима, да је тешко радити и зарадити у ово време пандемије. Угоститељски објекти су најризичнији за ширење болести. Сви се налазимо у ситуацији коју не познајемо. Било би добро да сарађујемо док ово не прође. Примите у објекат онолико гостију

колико је прописано. Потрудите се да поштујете мере, јер број оболелих расте. Овај талас ће брзо проћи. Ваше љутито понашање нам неће помоћи. “

Пример 2

Улазите у продавницу у којој треба да извршите надзор по представи у којој је наведено да запослена лица неправилно носе заштитне маске. У продавници нема купца, а продавчица маску носи испод браде.

Чим је чула разлог посете продавчица почиње вербално агресивно да се понаша: „Само сте ми још ви требали данас. Цело јутро купци се жале на све и свашта, а мене ова маска гуши, не могу да дишем, врти ми се у глави. Видите да нема никог у продавници. Чим купац уђе, ја ставим маску. Сигурно ме пријавио неко ко ме не подноси.“

Након што сте дозволили продавачици да исприча ста је мучи и стиша агресивност реците: „Разумем вас да је тешко 8 сати носити маску. Верујем да ће све ово брзо проћи. Будите стрпљиви и поштујте мере. Изађите испред продавнице када нема купаца. Тамо можете бити без маске.“

Пример 3

У угоститељском објекту у коме вршите надзор присутно је лице под дејством наркотика које док прилази непрекидно прича.

У тој ситуацији је потребно да обратите пажњу на вербалну и невербалну комуникацију. Телом се окрените према лицу и држите се усправно. Када се обраћате гледајте лице у очи јер уколико сакривате поглед лице под дејством наркотика може мислити да сте неискрени. Покажите разумевање и емпатију. Покажите да пажљиво слушате излагање и обраћајте се благим гласом како би стекли поверење.

Особе које су под дејством алкохола нису способне за конструктивну комуникацију. У тој ситуацији се сложите са сваком реченицом коју лице изговори у циљу очувања мира до доласка полиције. Обраћајте се благим тоном како би спречили повећање агресивности.