

ПІДГОТОВКА ПРАЦІВНИКІВ ОВС ДО УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТНИМИ СТАНАМИ В
ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Гіренко Сергій Петрович, кандидат педагогічних наук, доцент, професор кафедри психології та педагогіки Харківського національного університету внутрішніх справ

УДК 037.011.33(477)-057.30

Гіренко С.П. Підготовка працівників ОВС до управління конфліктними станами в професійній діяльності.

Анотація. В статті розглянуто сучасні техніки управління конфліктними станами особистості, чинники, що впливають на успішність їх використання. Визначені педагогічні основи підготовки працівників міліції до саморегуляції деструктивних психічних станів, впливу на опонента в конфлікті

Ключові слова: конфлікт, конфліктний стан, професійна підготовка, психотехніка, управління конфліктом, психорегуляція особистості

Sergei Girenko. Training of police officers to managing conflict states in the professional activities.

Annotation. The article describes the current state of conflict management techniques personality factors influencing the success of their use. Defined pedagogical basis for the training of police self destructive mental states, the impact on the opponent in the conflict

Keywords: conflict, conflict state psycho, conflict management, identity psychoregulation. professional training.

Гіренко С.П. Подготовка работников ОВД к управлению конфликтными состояниями в профессиональной деятельности

Аннотация. В статье рассмотрены современные техники управления конфликтными состояниями личности, факторы, влияющие на успешность их использования. Определены педагогические основы подготовки работников милиции к саморегуляции деструктивных психических состояний, воздействия на оппонента в конфликте

Ключевые слова: конфликт, конфликтное состояние, профессиональная подготовка, психотехника, управления конфликтом, психорегуляция личности

Постановка проблеми. Наслідки низького рівня вмінь управляти конфліктом можна відчути практично в усіх площинах нашого життя – політиці, економіці, культурній та правовій сферах, у сімейних та робочих стосунках. Розуміння більшістю прошарків сучасного суспільства неминучості конфліктів з одного боку та свідоме бажання уникнути їх деструктивних наслідків - з іншого, призвело до певної трансформації уявлень про неефективність їх маскуванню, необхідність накопичення та застосування ефективних прийомів та технік подолання небажаних протиріч та їх наслідків для психіки людини. Вміння здійснювати реальний вплив на конфліктного опонента, контролювати власні стани, спілкування, діяльність - це запорука успішного досягнення мети, розвитку особистості, соціального та професійного зростання.

Актуальність проблеми конфліктологічної підготовки майбутніх працівників органів внутрішніх справ - керівників, фахівців різних служб (практичних психологів, працівників ВРП, кримінальної міліції, слідчих, ДПС, дільничних інспекторів) зумовлена постійним впливом конфліктогенів на їх професійну діяльність, перебуванням в середовищі, насиченому суперництвом, соціально непривабливими та стресовими чинниками, психоемоційним опором з боку правопорушників, підвищеними вимогами щодо дисциплінованості, законності службових дій, високою ціною за недбалість та помилки. Саме це складає зміст та специфіку правозастосовної праці, визиває несприятливі психічні стани у співробітників. Тому близько 68% опитаних нами працівників ОВС (загалом опитано 417 осіб у віці 19 – 43 роки) зазначили на необхідності розвитку вмінь та здібностей аналізу професійних конфліктів та ефективного впливу на опонента з метою реалізації службових повноважень та збереження безпечного психоемоційного стану.

Невирішеними раніше частинами зазначеної проблеми, на наш погляд, є низький рівень розробленості, а що найважливіше, ступеню впровадження в навчальний процес професійної підготовки майбутніх працівників органів внутрішніх справ сучасних та ефективних психологічних, педагогічних, комунікативних технік і засобів управління конфліктними станами особистості.

Ціль статті, постановка завдання. Метою нашої статті виступає науково-педагогічний аналіз індивідуальних соціально-психологічних технік впливу на конфліктні стани особистості, нормалізації та збереження стосунків, а також педагогічні аспекти формування вмінь управління конфліктами у працівників ОВС. Серед *актуальних завдань* нами визначені наступні: визначення змісту когнітивних та емотивних терапевтичних технологій, типів конфліктних емоційних станів особистості, аналіз комунікативних прийомів управління агресією та конфліктною поведінкою співрозмовника,

Аналіз досліджень і публікацій. Деталізоване вивчення наукової літератури з проблеми створення та застосування технік управління конфліктними станами особистості свідчить про наявність цілої низки чинників, що прямо або опосередковано впливають на ефективність вирішення конфліктних ситуацій (адекватні стратегії конфліктної поведінки учасників при розв'язанні конфліктів,

врахування конфліктологічного досвіду, індивідуально-психологічні особливості опонентів, ступінь їх готовності до врегулювання конфлікту та інші мотиваційні чинники, рівень особистісної конфліктності, толерантності та ін.).

В основу дослідження емоційних станів особистості нами покладені праці таких відомих авторів, як П.Анохін, В.Вілљонас, У.Джемс, Б.Додонов, К.Ізард, Е. Ільїн, У.Кеннон, Г.Ланге, С.Рубінштейн, П.Сімонов та ін.. В їх працях розглянуті типи та спрямованість емоцій особистості, визначені основні функції емоцій і почуттів та механізми управління ними.

Розробка та впровадження практичних механізмів управління конфліктом та його компонентами (стосунками, учасниками, емоційними станами) розкриті в працях О.Бандурки, І.Ващенко, В.Друзя, В.Зігерта, Г.Ложкіна, Н.Повякель, К.Сельченка, Б.Уизерса, Р.Фішера, Л.Цой. Механізми психічної саморегуляції та корекції конфліктних та постконфліктних станів особистості зазначені в дослідженнях Г.Антонова, Н.Васильєва, А.Гольдштейна, А.Єлліса, Х.Корнеліус, Н.Королюка, А.Лазебного, Ч.Ліксона, О.Лютової, М.Мартиненка, В.Мясіщева, Н.Пезешкіана, Л.Порохні, Д.Скотт, К.Хорні.

В працях таких дослідників, як Ю.Аленін, В.Андросюк, О.Баєв, О.Бандурка, О.Баулін, В.Бачинін, В.Безбородов, А.Буданов, І.Ващенко, В.Великий, Л.Гуртієва, В.Друзь, О.Звонок, Н.Карпов, О.Кришевич, Л.Лобойко, В.Медведєв, О.Михайленко, В.Назаров, С.Осіпова, М.Панов, М.Погорецький, І.Пономарьов, Л.Філонов, Н.Філімонов, С.Шейфер проаналізовані різні конфліктологічні феномені, що супроводжують професійну діяльність правоохоронних органів під час виконання багатовекторних завдань.

Аналіз вищезазначених праць доводить, що фундаментальні результати педагогіки, психології, правознавства можуть та повинні бути використані для формування вмінь та навичок управління конфліктними станами в професійній діяльності правоохоронців в процесі отримання ними профільної освіти.

Виклад основного матеріалу. Значне місце в підготовці майбутніх кваліфікованих фахівців до успішної професійної діяльності у вищих навчальних закладах посідає процес виховання культури міжособистих взаємовідносин в складних ситуаціях, сутичках, конфліктах (конфліктологічної культури), який

включає: отримання наукових знань про конфлікти, формування вмінь та навичок конструктивного вирішення або попередження конфліктних ситуацій, певної трансформації життєвого конфліктного досвіду та загального ставлення до конфлікту як важливих чинників міжособистісної взаємодії та внутрішнього світу людини. Важливим питанням в процесі формування конфліктологічної культури особистості залишається контроль над психічними станами суб'єктів конфлікту.

Під конфліктним станом особистості слід розуміти індивідуально психологічний рівень функціонування особистості, що регулює її активність, поведінку, спілкування та самопочуття під впливом конфліктологічних чинників. Цей стан значно відрізняється від звичного для людини, має стресове походження (є наслідком переживання конфліктного стресу), що відображено в підвищеному психоемоційному навантаженні, активізації захисних ресурсів особистості.

Спираючись на теорію американського вченого А.Єлліса[2], найбільш актуальні в конфліктологічній сфері особистості руйнуючі переживання (емоції) можна поєднати в п'ять груп: емоції тривожної групи (хвилювання, неспокій, страх, тривога); емоції агресивної групи (образа, роздратування, гнів, лють); аутоагресія (надмірне почуття провини, лють на себе); емоції депресивної групи (глибокий смуток, апатія, туга, депресія); сильне засмучення, відчай.

На думку опитаних нами у 2010 - 2012 рр. близько 360 працівників ОВС та курсантів, найбільш розповсюдженими конфліктогенами (чинниками, які провокують початок конфліктних дій) в професійній сфері вважаються: особисті образи (57%), небажання зрозуміти та сприймати точку зору опонента (36%), неввічливість (21%), прагнення до суперництва (16%), агресивність та непорядність (по 11%), неуважність та непунктуальність (по 7%), неадекватна самооцінка (6%), замкнутість (3%). Враховуючи це, нами були визначені пріоритетні напрямки формування стійкості особистості до актуальних подразників та визначені педагогічні механізми формування в ВНЗ, серед яких: обов'язкове застосування інноваційних за формою та змістом навчальних технологій (*тренінгові програми, технології контекстного навчання, вузькопрофесійні ділові ігри, технології навчання за допомогою мультимедійних засобів, технологія організації дискусії в конфлікті, технологія розвитку критичного мислення та ін.*); підвищення конфлікту та

стресостійкості працівників ОВС; розвиток конфліктологічної компетентності педагогічних кадрів (професорсько-викладацький склад, керівництво факультету, офіцери курсової ланки, куратори учбових груп), діагностичних, прогностичних, когнітивних та мотиваційних компонентів конфліктологічної сфери курсантів.

Дослідження емоційних станів працівників ОВС та курсантів ВНЗ МВС в процесі виконання службових завдань та навчальної діяльності дало можливість визначити найбільш актуальні з них до та після конфліктів (таблиця 1).

Таблиця 1. Емоційні стани курсантів та працівників ОВС в конфліктних ситуаціях (%).

Емоційні стани	В конфлікті			Після конфлікту		
	Курсанти 1 курс (n=50)	Курсанти 4 курс (n=137)	Працівники ОВС (n=73)	Курсанти 1 курс (n=50)	Курсанти 4 курс (n=137)	Працівники ОВС (n=73)
Страх	26	16,79	35,62	4	5,84	12,33
Втрата і депресія	2	6,57	13,7	18	28,47	32,88
Образа	34	44,53	42,47	20	18,98	30,14
Вина і сором	8	4,38	2,74	20	13,14	23,29
Гнів	68	64,24	82,2	14	18,25	8,22
Виснаженість і перенавантаження	6	3,65	9,59	36	47,45	49,32
Тривога	24	30,66	39,73	10	8,76	24,66
Стрес	16	27,74	47,95	12	17,52	19,18

Як можна бачити з таблиці 1, для респондентів під час конфлікту найбільш характерні такі емоційні стани, як гнів, образа, тривога, стрес та страх. Після конфлікту у працівників ОВС емоції змінюються переважно на виснаженість і перенавантаження (49,32%), втрату і депресію (32,88%), хоча спостерігається збереження значних показників образи (30,14%), тривоги (24,66%), вини та сорому (23,29%). Значне збільшення результатів за цими показниками після завершення конфліктної боротьби спостерігається також у курсантів. Це можна пояснити значною кількістю протиріч з керівництвом (більше 40% усіх конфліктів), у взаємодії з яким домінуючими для працівників стратегіями є «уникнення» та «приспосовання», а також підвищеною відповідальністю за конфліктну поведінку.

На наш погляд, управління емоціями передбачає проходження курсантами протягом навчання декількох кроків:

1. - визнання наявності деструктивних (руйнуючих особу та стосунки) емоцій.
2. - Вивчення та аналіз ситуацій, що їх викликають. Розуміння своїх реакцій дозволяє бути підготовленим до появи емоцій.
- 3 – Розрізнення виправданих і неконструктивних емоційних реакцій. Автентичні емоції допомагають людині впоратися з ситуацією, не виправдані тільки заважають.
4. Вивчення та аналіз професійно-важливих конфліктних ситуацій, що потенційно можуть визвати неконструктивні емоційні реакції.
5. Відпрацювання нестереотипних (штучних) реакцій на професійні конфліктогени та закріплення нового досвіду.

На практичних заняттях, в процесі активної участі в ділових конфліктологічних іграх, тренінгових вправах курсанти навчаються точно діагностувати різні види «конфліктних» емоцій, розрізняти їх прояви та характер (аутентичність, силу, динамічність), застосовувати адекватні методи послаблення негативних станів. Прикладами таких вправ виступають навчальні ситуації, що використовуються при підготовці практичних психологів в ОВС, а саме: «Мої перші почуття», «Мій актуальний конфлікт», «Що мене збуджує в конфлікті (джерела емоцій)», «Конфліктогени спілкування», «Гарячий стілець» „Фіксація власної поведінки”, „Самоспостереження гніву”, „Самооцінка власного стану”, „Напруження – релаксація”, „Реакція на гнів опонента” та ін..

Аналіз когнітивного консультування та терапії у варіанті А.Елліса показує, що ця концепція складає надзвичайно перспективні джерела, що дозволяють одночасно і вказати на незадіяні ресурси працівників, і активізувати їх за допомогою детально описаних методів навчання.

Психологам, педагогам та конфліктологами добре відомі наступні психотехніки у роботі з конфліктними станами: *техніка стирання негативних емоцій і бажань* (у випадку, коли клієнт перебуває в стані гніву, депресії, або образи; *техніка відділення емоцій* (відділення свого "я" від них, або так зване неототожнення з емоціями); *включення позитивної емоційної пам'яті* (мета - це перейнятися ситуацією з минулого, під час якої переважали радість чи захват) та багато ін..

До покрокових психотехнік, які забезпечують оптимальну поведінку у складних ситуаціях, що виникають у повсякденній діяльності також можна віднести наступні: *техніка емоційної саморегуляції в конфлікті; техніка емоційного розвантаження конфліктної ситуації; техніка перекладу конфліктних емоцій з особистісної площини в ділову; техніка мобілізації позитивних емоцій; техніка активного слухання опонента в конфлікті; техніка емпатії у конфлікті; техніка розуміння внутрішньої картини учасника конфлікту; техніка визначення типу конфліктної особистості; техніка осмислення конфлікту в цілому; техніка розробки конструктивних варіантів поведінки в конфлікті; техніка протидії особистісним випадкам; техніка схилення до співпраці і виходу з конфлікту.*

Деякі психологи (В.Козлов, О.Козлова) у боротьбі з агресивними та конфліктними станами особистості рекомендують цілий перелік психотехнік. Останні забезпечують конструктивний та компенсаторний вплив на конфліктного (агресивного) опонента з метою переключити його внутрішню установку зі стратегії розв'язування конфлікту (суперництво) на стратегії врегулювання протиріччя (компроміс, співробітництво) за допомогою ефективного спілкування та активного управління розмовою. До найбільш ефективних «комунікативних» технік автори відносять наступні:

техніка «Вам важливо» - застосовується в ситуації фіксації потреби агресора, враховуючи той факт, що саме потреба ховається всередині агресії людини.

Техніка «Я-висловлювання» застосовується для «зв'язування» агресії та управління сценарієм діалогу. Побудова фрази складається з трьох складових: опису конфліктогену («коли я чую такі слова...»), опису власної реакції та стану («я звичайно відчуваю...») та пропозиції щодо подальших спільних дій («давайте спочатку...», «чи не могли б ми...»). Крім того техніка дозволяє конструктивно позбавитись від власних негативних емоцій.

Техніка «Комплімент» дозволяє в останній момент нейтралізувати посилення конфлікту. Антиконтрактна дія техніки пояснюється неготовністю агресора отримувати позитивні емоції у момент агресії. Таким чином людина демонструє свою захищеність та руйнує конфліктну програму дій опонента. Рекомендовано починати висловлювання фразою «Приємно, коли».

Техніка «Противага». Вона враховує той факт, що будь-яке ствердження можна сприймати з двобічною інтерпретацією. Тому опоненту демонструється згода з критикою та подальша її трансформація з вигодою для себе. Рекомендується після формулювання згоди додати фразу «Згоден ... Саме тому ми готові ... Це дозволяє ...».

Техніка «Ширма» пропонує у важки моменти спілкування, особливо, коли є реальні підстави для критики та обвинувачень, використовувати загальні фрази, що закривають діалог («Питання дуже важливе ... необхідно приділяти увагу ...»). Активно можуть використовуватись так звані «універсальні узагальнення», що додають впевненості та вагомості висловлюванням «Усі компетентні люди ... Ми *завжди* готові ... Я сподіваюся на *тільки* конструктивну взаємодію». Техніка «ширма» змушує партнера перейти до фактів, а нам працювати із конкретною проблемною ситуацією.

Техніка «Конструктивний блок», передбачає, що у відповідь на претензію партнера, ми пропонуємо йому узгодити «правила гри» і підкреслюємо його компетентність (запитуємо його, як нам потрібно вчинити, наприклад: «Ви, як досвідчена людина, що могли б запропонувати у такій ситуації?»)

Місцями схожою на вищезазначену є наступна *техніка* - «Утрирування». Вона має два етапи. Перший етап передбачає демонстративне підкреслення перемоги партнера, після чого він починає відчувати емоційне задоволення від перемоги. Зміст другого етапу включає свідоме розподілення з партнером відповідальності за завершення переговорів. Наприклад: «Я сподіваюся, що Ви знаєте як нам вдало вирішити проблему».

Техніка «Присднання» або згода з доводами партнера. Рекомендується використовувати, наприклад, такі фрази: «Зараз я починаю розуміти, що ви дійсно праві» або «Цікаво, але і я так теж думаю» або «Розумію я Вас». Техніка дозволяє не відбити агресію, а керувати відчуттям партнера від нашої позиції в спілкування. Ми демонструємо співрозмовнику готовність працювати з ним, а також те, що не боїмося його[1].

Професійна педагогічна, психологічна та конфліктологічна підготовка працівників ОВС у вищих навчальних закладах рідко включає формування в них практичних вмінь регуляції внутрішніх станів особистості. Навчальні програми дисциплін («Психологія», «Професійно-психологічна підготовка працівників ОВС») торкаються в основному

теоретичних аспектів тих чи інших психічних процесів, пропонують курсантам та працівникам загальний категоріально-науковий апарат та практично не містять практичних рекомендацій фахівцю в складних психоемоційних ситуаціях. Професійна підготовка діючих працівників теж досить поверхнево торкається вищезазначених питань та в сучасному вигляді не є дієвим механізмом формування конфліктологічної готовності фахівця-правоохоронця. Під останньою ми розуміємо систему особистісних характеристик, які регулюють оптимальне функціонування особистості в конфліктонебезпечних ситуаціях, забезпечують її здатність використовувати соціально-психологічні, педагогічні та психічні резерви для успішного, свідомого впливу на конфлікт та його суб'єктів (враховуючи себе) для досягнення певної мети та стабілізації стосунків.

Ще один важливий аспект проблеми конфліктних емоційних станів – це професійна психологічна допомога працівникам міліції, що мають деструктивні емоційні стани та не можуть самі їх конструктивно врегулювати.

Психологічна теорія та практика має значну кількість методів роботи з конфліктними станами клієнта. Консультант-конфліктолог під час роботи з клієнтом має перспективи зайняти одну з найбільш розповсюджених позицій:

1. *«Вислуховувач претензій, проблем стосунків, привидів для конфліктів, перекладання провини за конфлікт на іншу особу (дружину, дитину, керівника, колегу, батьків)»*. Консультант повинен пам'ятати, що під час негативно-забарвленого обвинувачення інших, клієнт не готовий сприймати будь-який конструктивний сценарій аналізу ситуації та стосунків. Тому на першому етапі недоцільно йому пропонувати рефлексію ситуації та пошук шляхів розв'язання конфлікту. Повинен пройти певний час (від 1-2 годин до декількох консультацій, перед тим як клієнт готовий буде взяти на себе частину відповідальності за ризик зміни звичних стосунків та емоційних станів.

2. *«Експерт-посередник в конфлікті»*. Він спрямовує психотерапевтичні зусилля на допомогу одночасно клієнту та його опоненту (подружжя, колега, керівник)

3. *«Консультант-навігатор»*. Він спрямовує зусилля на допомогу клієнту зорієнтуватися в лабіринті конфлікту, зрозуміти ступінь складності та джерела проблеми, супроводжує при прокладанні шляху для вирішення конфлікту,

подолання його негативних наслідків та закріплення позитивного досвіду, що в майбутньому стане одним з психологічних резервів управління важкими ситуаціями.

Конфліктологічне консультування є складовою психологічного супроводження службової діяльності працівника міліції та складається із певних послідовних кроків. Допомога правоохоронцю надається в перцептивно-оціночній, поведінковій, мотиваційній, емоційно-вольовій сферах особистості, впливає на колективні стосунки, взаємодію з керівництвом, колегами, іншими суб'єктами права.

Основними напрямками конфліктологічного консультування працівників ОВС при роботі з емоційними станами виступають:

- визначення змісту і характеру актуальної проблеми та очікувань працівника;
- визначення переліку важких і реактивних в конфліктному плані життєвих ситуацій;
- визначення позитивних внутрішніх резервів особистості у роботі з конфліктом;
- поліпшення настрою, внутрішнього світу працівника;
- аналіз актуальних конфліктогенів взаємодії (слів, вчинків, висловів, звичок);
- психологічна підтримка клієнта;
- аналіз деструктивних або ірраціональних думок, життєвих принципів, емоційних переживань;
- виявлення прихованих і неусвідомлюваних мотивів;
- спонукання клієнта до прийняття відповідальності за свої вибір і дії;
- створення нових форм поведінки і реагування в конфлікті;
- розвиток в клієнті конфліктостійкості;
- розвиток прийомів конструктивної та раціональної поведінки, прийомів і технік управління емоціями та співрозмовником.

Достатньо позитивні результати у роботі психолога з конфліктами клієнтів дають техніки «короткострокової позитивної психотерапії». При їх використанні психолог уникає «розтрат» зайвого часу та глибинного дослідження структури особистості. Важливим є той факт, що клієнт не відчуває самообвинувачення або обвинувачення оточуючих. Серед психологічних технік, які при цьому можуть використовуватись фахівцем, виділемо:

- *техніка “Опора на прогрес”* (усвідомлення конфліктів, що були позитивно розв’язані у житті, умов та чинників, суб’єктів та обставин, за участю яких відбувся процес їх вирішення);

- *техніка “Фантазія про майбутнє” або «Счастливий кінець»* (визначення, розуміння клієнтом відповідей на наступні питання:

- Як, на твою думку, цей конфлікт вирішували би твої знайомі?;

- Хто їм може в цьому допомогти?;

- Як би ти посовітав їм вирішувати подібні конфлікти?

- За умови вирішення тобою даного конфлікту, які почуття ти би відчував?;

- *техніка “Джерело життя”* (визначення та розуміння клієнтом відповіді на питання, які життєво важливі сфери, цінності, особи (кохані, діти, батьки, домашні тварини), нежважуючі на проблему, допомагають йому зберігати динамічний ритм життя, активно діяти, радіти життю);

- *техніка “Шкалування”* (визначення та обговорення місця, яке займає на загальній негативній шкалі конфлікт, що аналізується). Наприклад: «Кінцевий ітог на умовній 100-бальній шкалі відводиться загибелі людини. На яке місце ти поставиш цей конфлікт в залежності від «важкості» його негативу - 5...20, 30, 45...балів». Тим самим ми можемо об’єктивно визначити ступінь важливості та актуалізованості конфліктної проблеми. Також рекомендується запитати у клієнта, що (або хто) допомагає йому не наблизитись впритул до «кінцевої відмітки», тобто визначити його захисні резерви;

- *техніка “Проблема як урок, як друг”* (позитивна інформаційна значущість цієї ситуації майбутньому клієнта. Наприклад: «Уявіть собі, що до Вас за допомогою в подібній ситуації звернувся хтось близький. Як би Ви йому рекомендували поводитись та вирішити проблему?»)

- *техніка “Нова назва”* (зниження емоційної напруги та свідомо відмова від негативного забарвлення при сприйнятті конфлікту, тобто «все відбувається природно, так, як ї повинно бути. Тому краще це сприймати з усмішкою та відповідно придумати цьому конфлікту нове ім’я»).

Використовуючи зазначені техніки, фахівець не акцентує увагу на моделі «конфлікт-психотравма», а орієнтується на Еріксоновську модель «конфлікт-життєвий досвід», допомагає клієнту «відкрити» для себе та усвідомити кінцевий позитивний результат власної боротьби з конфліктом, зрозуміти дієві соціальні ресурси (колектив, родина, друзі).

Висновки і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Безумовно, вищезазначений список технік не є повним. На успішність їх використання впливає ціла низка чинників: особистісні властивості особистості та фахівця, рівень їх конфліктологічної компетентності, досвіду, мотивація подолання конфліктного стану та ступінь його глибини. Також, на наш погляд, педагогам та іншим фахівцям в галузі конфліктологічної освіти потрібно пам’ятати, що ефективна підготовка особистості до застосування арсеналу технік управління конфліктними станами можлива лише при комплексному підході та системному розвитку її конфліктологічної культури. Особливої важливості цей процес набуває у разі необхідності конфліктологічної підготовки фахівців конфліктонебезпечних професій а потребує подальшого вивчення.

Список використаної літератури:

1. Козлов В.В. Управление конфликтом / В.В.Козлов, А.А.Козлова. – М.: Изд-во «Экзамен», 2004. – 224 с.
2. Эллис, А. Психотренинг по методу Альберта Эллиса : пер. с англ. Л. Царук / А. Эллис. – М. : Генезис, 2002. – 336 с.

Гіренко, С. П. Підготовка працівників ОВС до управління конфліктними станами в професійній діяльності // Вісник Національної академії оборони України: Збірник наукових праць. Вип. 6(31). - Київ, 2012.-С.46-51