

Вісник Національної академії оборони України: Збірник наукових праць. Вип. 5(18). - Київ, 2010.-С.17-22.

**ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОСТІЙКОСТІ МАЙБУТНІХ ПРАЦІВНИКІВ
ОВС (ПЕДАГОГІЧНА КОНЦЕПЦІЯ) УДК 037.011.33(477)-057.30**

*Гіренко С. П., канд. пед. наук, доцент, професор
кафедри прикладної психології Харківського
національного університету внутрішніх справ*

**Резюме. Формування конфліктостійкості майбутніх працівників ОВС
(педагогічна концепція)**

В статті аналізуються сучасні підходи до вивчення та формування конфліктологічної стійкості майбутніх правоохоронців у ВНЗ. Визначені конфліктогенні чинники професійного середовища. Розглянуті сучасні педагогічні механізми виховання конфліктостійкості курсантів.

Ключові слова: конфліктологічна стійкість, професійне середовище, вищий навчальний заклад.

**Резюме. Формирование конфликтоустойчивости будущих работников
ОВС (педагогическая концепция)**

В статье анализируются современные подходы к изучению и формированию конфликтологической устойчивости будущих работников милиции в ВУЗе. Определены конфликтогенные факторы профессиональной среды. Рассмотрены современные педагогические механизмы воспитания конфликтоустойчивости курсантов.

Ключевые слова: конфликтологическая устойчивость, профессиональная среда, высшее учебное заведение.

**Resume. Forming of conflict stability of future workers of police
(pedagogical conception)**

In the article the modern going is analysed near a study and forming of conflict stability of future workers of militia in Institute of higher. The conflict factors of professional environment are certain. The modern pedagogical mechanisms of education of conflict stability students are considered.

Keywords: conflict stability, professional environment, higher educational establishment.

Постановка проблеми. Конфліктне соціально-професійне середовище потребує відповідної спеціальної підготовки майбутніх фахівців з метою забезпечення ефективної їх адаптації до умов роботи, підвищення задоволеності нею у працівників, подолання деструктивних наслідків впливу конфліктогенних чинників на організаційні, особистісні та фахові складові професійної діяльності,

її результативність. Правоохоронна діяльність по праву відноситься саме до таких конфліктонебезпечних професій, тому що як самі її завдання (боротьба зі злочинністю та її профілактика, охорона прав та свобод громадян) так і її внутрішня структура та характер служби (велике психофізичне навантаження, самовідданість, жорстка дисципліна на фоні мінімальної соціальної захищеності та заробітної плати) створюють умови для тривалого за часом перебування працівників міліції в зоні впливу конфлікту та ризику його виникнення.

Близько 98 % опитаних у 2010 році працівників практичних підрозділів МВС та 83 % курсантів Харківського національного університету внутрішніх справ підтвердили конфліктність свого соціально-професійного середовища. Приблизно 62 % з них стверджують, що постійно опиняються безпосередніми учасниками різних конфліктних ситуацій, а 45 % зазначають, що результати службових конфліктів представляють цілий перелік руйнівних наслідків, від погіршення стану здоров'я та самопочуття до розірвання соціальних стосунків. Ці показники лише підтверджують результати, які ми отримували раніше., протягом 2003-2009 років. Крім того 54 % респондентів зазначили, що переважна більшість конфліктів практично залишаються частково або повністю невирішеними та мають ризик повторюватись у майбутньому. Таким чином, **актуальність** проблеми розвитку конфліктостійкості працівників органів внутрішніх справ – як одного з провідних показників сформованості їх конфліктологічної культури під час навчання у спеціалізованих вищих навчальних закладах МВС, зумовлена високими показниками конфліктності професійного середовища, потенційними ризиками перебування в ситуації міжособистісного, групового та внутрішнього конфлікту а процесі виконання службових завдань. Разом з тим, ознайомлення з результатами наукових теоретико-практичних напрацювань вчених (педагогів, психологів, конфліктологів, правників та ін..) та практикою правоохоронної діяльності свідчить про відсутність системного підходу до цілеспрямованого формування конфліктологічної культури працівників ОВС з урахуванням конфліктогенності їх професійного середовища

Серед **невирішених раніше частин зазначеної проблеми**, на наш погляд, слід зазначити відсутність системних наукових досліджень, спрямованих на вивчення соціально-психологічних та педагогічних чинників формування конфліктостійкості правоохоронців. Крім того, потрібно відмітити той факт, що до сьогодення проблема змісту педагогічних механізмів та технологій впливу освітнього середовища на конфліктологічний компонент професійної культури майбутніх правоохоронців під час їх навчання у ВНЗ в концептуальному вигляді не знаходила свого вирішення у наукових працях.

Аналіз досліджень і публікацій. Сьогодні ми спостерігаємо бурхливий розвиток конфліктологічних досліджень у різних напрямках та наукових галузях. Систематизувавши наукову літературу з вищезазначеної проблеми, ми можемо визначити наступні напрямки конфліктологічних досліджень:

загальні теоретичні концепції конфлікту широко представлені у роботах А.Анцупова, Н. Гришиної, О. Донченко, О. Єршова, Х.Корнеліус, М. Обозова, Є.Орлової, Л.Петровської, М.Пірен, В.Светлова, Д.Скотт, Б.Хасана та ін.);

конфліктність суб'єктів організаційних стосунків у різноманітних видах діяльності вивчали Т.Афанасьєва, О.Бандурка, І.Ващенко, А.Гірник, А. Дмитрієв, О.Донцов, В.Дружинін, В.Друзь, О. Єршов, О.Звонок, І.Зіміна, М.Іванова, В.Левкович, Г.Ложкін, О.Макаревич, М.Мескон, Н.Повякель, В.Сисоєнко, Е.Степанов, Е.Суїменко, Л.Філонов, Н. Чепелева, Н.Щуркова;

поведінка особистості у конфлікт аналізується у роботах таких вчених, як: Л.Божович, Ф.Бородкін, Б.Волков, Н.Гришина, А.Єлліс, С.Ємельянов, Т.Єндовицька, В.Ілійчук, Х.Кіндлер, О.Ковальов, О.Коржова, Х.Корнеліус, Н.Корьяк, Н.Крогіус, Ч.Ліксон, Л.Орбан-Лембрик, Н.Пезешкіан, К. Томас, Р.Фішер.

Проблеми, зміст та педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності та конфліктостійкості майбутніх фахівців в умовах ВНЗ представлені в дослідженнях А.Анцупова, Г.Антонова, І.Ващенко, С.Банікіної, М.Васильєвої, А.Лукашенко, Л.Порохні, Н.Самсонової, В.Семиченко. А.Анцупов вважає конфліктостійкість особливим специфічним проявом психологічної стійкості, здатністю людини оптимально організовувати власну

поведінку в складних ситуаціях соціальної взаємодії, безконфліктно вирішувати проблеми у відносинах з іншими людьми [1].

Разом з тим сьогодні у науковій літературі практично не представлені роботи, які б обґрунтовано визначали зміст та технології ефективної підготовки майбутніх правоохоронців до конфліктогенного професійного середовища, надавали модель формування конфліктологічної культури працівників ОВС.

Виклад основного матеріалу.

Конфліктостійкість є досить складним особистісним феноменом, який:

- має соціальне походження, отже піддається динамічним змінам, розвитку та корекції за певних умов;
- інтегрує особистісні компоненти (характерологічні риси, вольові та емоційні процеси, певні властивості темпераменту, комунікативні здібності,) та соціальні процеси, до яких включена особистість;
- впливає на психологічну безпеку людини в конфліктогенному середовищі;
- забезпечує її адаптацію до соціально-професійних умов життєдіяльності;
- є одним з чинників, що забезпечують оптимальну ситуативну успішність комунікацій особистості, дозволяє певним чином керувати потенційно конфліктом та більш конфліктним опонентом.

Під конфліктостійкість працівників ОВС ми розуміємо здатність правоохоронців спрямовувати свої психічні, соціальні та соціально-психологічні резерви на максимальне недопущення ескалації конфліктної ситуації у відносинах з іншими людьми під час виконання професійних обов'язків та особистому житті. Конфліктостійкість має свою структуру, яка включає комунікативний, пізнавальний, емоційний, вольовий, мотиваційний і діяльнісний компоненти, що взаємопов'язані та регулюють свідому поведінку в ситуаціях внутрішнього та зовнішнього конфлікту. Високий рівень стійкості до конфліктів та дій їх чинників (конфліктогенів) не стільки виражається у їх униканні, як передбачає свідомі, грамотні дії, спрямовані на оптимізацію стосунків в ситуації гострого емоційного протиріччя, недопущення втягування себе в «психологічно-неврогенний» конфлікт,

зосередження власних та колективних зусиль на саме конструктивних діях. В професійній діяльності працівників ОВС високий рівень їх конфліктостійкості дає можливість стримуватись у спілкуванні з колегами та пересічними громадянами, дотримуватись професійного такту та контролювати власні емоції, чітко формулювати власні думки, ухвалювати вірні рішення в складних ситуаціях, адекватно реагувати на події, підтримувати високий соціальний статус та імідж.

Результати опитування, в якому брали участь 386 працівників різних підрозділів ОВС (чергової частини, міліції громадської безпеки, державтоінспекції, дільничних інспекторів, слідчих, карного розшуку) з 14 областей України свідчить, що проблема формування конфліктологічної культури та конфліктостійкості працівників міліції є надзвичайно актуальною. Близько 94% респондентів відмітили, що їх професійна діяльність протікає в середовищі, в якому наявні різні конфліктогени, як:

- безапеляційність, авторитарність керівництва та необхідність підкорятися наказам при ігноруванні власної думки;
- вербалізована конфліктність та агресивність керівника та деяких колег,
- суворі вимоги безпосереднього керівництва до дисципліни, обсягу та строків виконання роботи,
- внутрішні протиріччя між низьким рівнем соціальної захищеності та матеріального забезпечення з одного боку та великим обсягом виконуваної роботи – з іншого,
- висока напруженість у роботі при нестачі вільного часу, необхідного для відпочинку та відновлення сил, перебування з родиною та близькими;
- специфіка професії, пов'язана із ризиками для життя та здоров'я;
- наявність безпосередніх контактів зі злочинцями та правопорушниками;
- критичне, інколи упереджене ставлення до правоохоронців з боку суспільства, ЗМІ, громадян;
- сувора відповідальність за помилки у роботі, що збільшують психоемоційне навантаження та тривожність;

Крім того, 62% працівників зазначили, що їх професійна діяльність негативно позначається на стосунках у родині та періодично призводить до сімейних конфліктів та сутичок, виникнення негативних психічних станів у правоохоронців, що зумовлює зворотній вплив на їх поведінку й діяльність.

Також конфліктогенами (чинниками, які провокують початок конфліктних дій) працівники ОВС вважають особисті образи (53%), небажання зрозуміти та сприймати точку зору опонента (36%), неввічливість(21%), прагнення до суперництва (16%), агресивність та непорядність (по 11%), неувважність (7%), неадекватна самооцінка (5%), замкнутість, не пунктуальність (по 3%),

Власний рівень конфліктостійкості як середній оцінили 59% опитаних співробітників ОВС, 7% вважають його низьким, а 34% - високим. Рівень конфліктостійкості свого керівника переважна кількість опитаних оцінює як середній (78%), 5%- низьким, а 17% - високим.

Серед курсантів 54% оцінили власний рівень конфліктостійкості як середній, 46% вважають його високим. Рівень конфліктостійкості членів родини вважають середнім 35%, високим - 65%. Низьким рівнем конфліктостійкості не відзначив ні себе, ні членів родини жоден з опитаних.

Відносячись до групи професій з підвищеною правовою та моральною відповідальністю за здоров'я і життя громадян, службова діяльність більшості працівників ОВС з часом змінює їх особистість, Постійні стресові ситуації, в які потрапляє працівник в процесі складної взаємодії з населенням, висока емоційна напруженість праці, особиста незахищеність і інші морально-психологічні чинники негативно впливають на психічне та фізичне здоров'я правоохоронців. Лікарі відмічають значний рівень захворюваності серцево-судинної системи, психосоматичних і психічних розладів серед співробітників внутрішніх справ порівняно з іншими категоріями населення.

Для відповіді на питання про вибір ефективних технологій і моделей формування конфліктостійкості особистості необхідно звернутися до аналізу джерел конфліктного реагування людини.

Не викликає сумніву твердження про те, що на ранніх стадіях розвитку дитина формує своє спілкування з однолітками і близькими, спостерігаючи за їх поведінкою. Якщо матери або батькові не подобається вчинок або слова дитини, і вони виражають свою незадоволеність за допомогою агресії, крику, лайки, відмови від спілкування, звинувачення, - ці моделі сприймає свідомість дитини як один зі зразків поведінки в складній емоційно важкій ситуації. Дитина тут виступає в ролі спостерігача, а сам процес спостереження за конфліктними моделями поведінки впливає на формування майбутніх стереотипних конфліктних і агресивних реакцій її самої. Зовсім не обов'язково, що поведінка дитини точно копіюватиме поведінку батьків, але якщо вона досить часто спостерігає однотипні реакції дорослих в конфліктних ситуаціях, то вірогідність аналогій у власній поведінковій практиці надзвичайно висока. Дослідження зарубіжних психологів (Л.Берковіц, А.Берон, К.Лоренц, П.Белл, А.Гольдштейн) показують, що моделі агресивної поведінки дорослих, які спостерігаються дітьми, безпосередньо впливають на процеси заборони і гальмування в ситуації конфлікту у самих спостерігачів.

Інше підхід припускає, що спостереження за моделями агресивної поведінки людей, що оточують нас, «руйнує бар'єри», які утримували раніше спостерігача від здійснення актів відкритої агресії, що, відповідно, підвищує вірогідність прояву конфліктної поведінки. Тому, логічним тут буде висновок, що формування психологічних «запобіжників» для конфліктної поведінки відбувається також в процесі спостереження особою за індивідами, які демонструють в конфліктонебезпечних ситуаціях високу *конфліктостійкість*, не піддаються власним емоційним імпульсам і провокаційній поведінці опонента, стримують власні безпосередні спонукання «відповісти тим же», жорстко відстоювати свою позицію, понизити статус опонента, образити його. Ефект від такої поведінки для спостерігача посилюється у разі, коли індивід не тільки не включається в конфлікт, а ще і допомагає своєму більш «конфліктному» опонентові досягти стану психологічної рівноваги, понизити

емоційне напруження, піти зі шляху конфронтації. Звичайно, така поведінка ефективно у випадках, коли більш конфліктостійкий індивід:

- різко перемикає увагу співбесідника на інше питання, як би відводячи його убік від небезпечної теми;
- спокійно і аргументовано пояснює опонентові неконструктивність і недоречність їх суперечки через різні причини (мала важливість предмету конфлікту, висока цінність збереження їх відносин, відсутність необхідного для суперечки часу, присутність небажаних осіб);
- знижує емоційне напруження опонента за допомогою жартів, при цьому без іронії на адресу свого опонента;
- несподівано для опонента і всупереч його очікуванням, демонструє пошану до нього, робить компліменти, погоджується з його позицією;
- виражає готовність конструктивно та беземоційно обговорити питання та власну впевненість у досягненні згоди;
- не пояснюючи своє мотивації, йде від суперечки, відмовляється продовжувати наростаюче протиборство.

Відкрита демонстрація перерахованих моделей конструктивної, неконфліктної, зовнішньо спокійної і неагресивної поведінки у відповідь на провокаційні дії потенційного опонента часто сприяє зниженню емоційного збудження у спостерігачів, фіксується в їх свідомості як достатньо успішна, ефективна реакція, що перешкоджає початку конфліктної боротьби та збільшує шанси на угоду.

Для того, щоб побудувати ефективну модель формування конфліктостійкості курсантів ВНЗ МВС, нам потрібно зрозуміти, на які ж чинники варто звернути особливу увагу саме в той момент, коли конфліктна боротьба має ось-ось початися? Ряд дослідників конфліктів (А.Анцупов, І.Ващенко, Н.Гришина, М. Дойч, Л.Петровська, А.Шипілов) відзначають, що процес загострення конфлікту (ескалація) характеризується наступними ознаками: збільшення емоційної напруги (як реакція на зростання загрози з боку опонента; звуження когнітивної сфери в поведінці і діяльності та

перехід до більш примітивних форм поведінки; «еволюціонування» від аргументів до претензій і особистих випадів; зростання ієрархічного рангу (важливості) порушених інтересів, що захищаються, та їх поляризація; застосування насильства; втрата первинного предмету розбіжностей та незалежність конфлікту від його першопричин; розширення меж конфлікту; збільшення числа учасників та зміна їх рангу (порівняльної сили); перекручування сприйняття іншої особи, внаслідок чого відбувається заміна його адекватного «портрету» образом ворога (як наслідок впливу на свідомість негативних установок та відповідних оцінок дій опонента).

Закріпленню образу ворога в конфлікті сприяють: упереджене ставлення до особи, негативні емоції, досвід негативних стосунків в минулому, очікування неприємностей з боку опонента; негативні стереотипи і установки; значущість предмету протиріччя (об'єкту конфлікту) для суб'єкту конфлікту; тривалість протиріччя. Про сформованість такого «ворожого» образу в інформаційній моделі конфліктної ситуації, свідчать: поява та закріплення цілого переліку компонентів казуальної атрибуції (приписування особі певних якостей, які в ситуації протиборства носять негативний відтінок); зростання недовіри та очікування від опонента негативних наслідків, бажання відстояти власні цінності внаслідок панування думки: «він хоче знищити те, що є для мене цінним і тому повинен бути сам знищений»; представлення «нульової суми» (все, що вигідно ворогові, шкодить нам, і навпаки); деіндивідуалізація (всякий, хто належить до даної групи, автоматично сприймається нашим ворогом); відмова в співчутті. Дещо пізніше встає питання усвідомлення відповідальності за ситуацію конфлікту, і тоді в оцінках опонентів виникає тенденція до покладання провини за неї один на одного.

За допомогою методики «Визначення рівня конфліктостійкості особистості» нами проведено дослідження, в якому приймали 186 працівників практичних підрозділів ОВС, курсантів та студентів 3-4 курсів. Результати, які отримали ми після обробки матеріалів, свідчать про те, що переважна більшість з них має середній рівень конфліктостійкості. Високі та

середні показники конфліктостійкості переважають в групах працівників практичних підрозділів ОВС (слідчі, дільничні інспектори, карний розшук) та курсантів 3-4 курсів. Показники низького та дуже низького рівнів конфліктостійкості, навпаки, переважають в групах курсантів 1 курсу, які тільки почали навчання у ВНЗ МВС та студентів 3-4 курсів.

Таблиця №1. Показники конфліктостійкості в групах курсантів, студентів та працівників ОВС (%).

Респонденти	Рівень конфліктостійкості,			
	Дуже низький	Низький	Середній	Високий
Курсанти 1 курсу	11,7	26,5	53,4	8,4
Курсанти 3-4 курсів	3,3	6,7	70,2	19,8
Працівники ОВС	3,3	1,7	71,7	23,3
Студенти 3-4 курсів	13,3	21,7	51,7	13,3

Порівняльний аналіз конфліктостійкості курсантів ВНЗ МВС свідчить про те, що серед курсантів 3-4 курсів більше осіб, які мають середній та високий рівень конфліктостійкості, ніж серед першокурсників. Крім того, ці результати в цілому співпадають з уявленням про рівень конфліктостійкості самих респондентів, що свідчить про адекватність сприймання зазначених особистісних показників. Середні показники конфліктостійкості респондентів свідчать про переважно грамотні дії в конфліктних ситуаціях, оптимізацію взаємодії у більшості конфліктів, свідоме недопущення втягування себе в ескалацію конфлікту у разі його негативного прогнозу, зосередження певних зусиль на конструктивних діях.

Педагогічний процес формування конфліктостійкості курсантів – майбутніх працівників ОВС під час навчання у ВНЗ, передбачає створення певних умов. Серед них, на нашу думку, важливим є:

1. Включення конфліктологічних дисциплін до навчальних планів підготовки правоохоронців за усіма напрямками (конфліктологічна освіта).

2. Застосування інноваційних технологій під час викладання конфліктологічних дисциплін. До них належать: тренінгові технології, технології контекстного навчання, вузькопрофесійні ділові ігри, технології

навчання за допомогою мультимедійних засобів., технологія організації дискусії в конфлікті, технологія розвитку критичного мислення, технології експрес-аналізу конфлікту та ін.. Відомі харківські науковці І.Прокопенко та В.Євдокимов визначають педагогічну технологію як точне наукове відтворення успішних педагогічних дій у вигляді послідовної, впливової, спрямованої на вдосконалення регуляторних, когнітивних та особистісно-смыслових позиції суб'єкта учіння системи заходів, що базується на широкій науковій основі і практичному досвіді. З погляду дослідників, педагогічна технологія – це не статична, а динамічна система, у складі якої крім учасників педагогічного процесу обов'язково присутні комплексні теорії, ідеї, засоби та методи організації навчально-виховної діяльності[2].

3. Соціально-психологічна адаптація курсантів до професійного середовища, знайомство з його конфліктними чинниками під час проходження усіх видів практик(ознайомчої, навчальної, стажування на посаді).

4. Формування внутрішньої готовності до переваги суспільного боргу, наказів керівництва над власними потребами та виховання самодисципліни.

5. Корекція конфліктних станів особистості курсанта, самопізнання складових конфліктологічної культури, подолання конфліктофобії.

6. Напрацювання інваріативності конструктивної поведінки курсантів в конфліктних ситуаціях.

7. Формування виважених реакцій на конфліктогени спілкування, визначення переліку конфліктонебезпечних для себе ситуацій професійного характеру та особистого життя.

8. Чітке уявлення можливих негативних наслідків власних імпульсивних конфліктних дій.

9. Оволодіння курсантами відомими технологіями захисту від негативних наслідків конфлікту, зняття та профілактики психологічної напруги (аутотренінг, дихальні техніки, візуалізація та інші релаксаційні форми).

Висновки і перспективи подальших розвідок у даному напрямку
Таким чином, спираючись на результати наших досліджень, ми виділяємо дві

широкі багатофакторні сфери прояву конфліктологічної стійкості – *соціальну* (міжособистісна взаємодія) і *індивідуальну* (емоційно-вольова, пізнавальна, комунікативна, мотиваційна складові).

Результатом формування у працівника ОВС високого рівня конфліктостійкості як складовою конфліктологічної культури в індивідуальній сфері є: самоконтроль емоційної сфери, облік власних індивідуальних особливостей (запальність, критичність, імпульсна); розширення меж когнітивної сфери, що забезпечує знаходження конструктивних способів вирішення суперечки; усвідомлена диференціація діяльності, спрямованої на попередження, стимулювання і вирішення конфліктів; абстрагування від минулих конфліктів у ваших відносинах, якщо такі є; руйнування згубних деструктивних стереотипів і образу «ворога» в особі опонента;

Показниками конфліктостійкості особистості в соціальній *сфері* є: корекція станів і поведінки співрозмовника з метою відвести його з конфліктостворюючої лінії поведінки; ігнорування критики і ворожих випадів з боку опонента; підтримка оптимального рівня товариськості і відвертості, довіри і щирості відносин; використання адаптивних форм поведінки, толерантності, гнучкості і варіативності в питаннях, що не вимагають позначення принципової позиції; відмова від особистих образ і спроб розширення сфери конфлікту; перемикання із зони розбіжностей в сферу взаємної згоди (не концентрувати увагу на розбіжностях в думках, а шукати сферу взаємної згоди).

Вищезазначені характеристики мають особливе значення саме на початкових стадіях конфлікту і складають зміст конфліктостійкості працівників ОВС. В подальшому уваги потребує питання практичних прийомів корекції конфліктної поведінки працівників ОВС та курсантів, що тільки навчаються.

Список використаної літератури:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И., Словарь конфликтолога / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов.- СПб.:Питер 2006.- 528с.
2. Прокопенко І.Ф., Євдокимов В.І. Педагогічні технології: навч. посіб./ І.Ф.Прокопенко, В.І.Євдокимов.- Харків:КОЛЕГІУМ, 2005.- 224с.

