

УДК 37.114

DOI <https://doi.org/10.24919/2308-4863.2/26.195905>

Валентина ТЮРИНА,
orcid.org/ 0000-0003-2308-1977
доктор педагогічних наук, професор,
професор кафедри соціології та психології
Харківського національного університету внутрішніх справ
(Харків, Україна) turinavale@gmail.com

КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ КУРСАНТІВ ЯК ФАКТОР ВИБОРУ СТИЛЮ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНІЙ СИТУАЦІЇ

Стаття присвячена актуальній проблемі формування у курсантів як майбутніх працівників поліції конфліктологічної компетентності, яку визначено як інтегративну якість особистості. Показано, що професійна діяльність працівників поліції відбувається в агресивному соціальному середовищі, тобто за умови різноманітних соціальних конфліктів. Тому вельми важливим уявляється вміння правоохоронців вибирати раціональний стиль поведінки в конфліктній ситуації та в конфліктах, особливо коли від дій працівника поліції залежить не тільки його власне здоров'я і життя, а й здоров'я і життя інших людей. Це потребує знань про фактори, що впливають на виникнення і розвиток конфлікту, вмінь розуміти власні емоції та управляти ними, аналізувати конфліктну ситуацію, що виникла, розуміти емоції та наміри інших людей, які беруть участь у конфлікті, впливати на емоції і поведінку учасників конфлікту й вибирати оптимальний стиль власної поведінки в конфліктній ситуації. Тобто у працівника поліції має бути сформована конфліктологічна компетентність, яка визначається особистісними особливостями людини. Однією з таких особливостей є здатність і готовність індивіда брати на себе або делегувати іншим людям відповідальність за те, що відбувається із самою людиною та її оточенням. Показником сформованості такої здатності є рівень суб'єктивного контролю. Показано розподіл курсантів у залежності від вибору ними стилю поведінки в конфліктній ситуації (суперництво, співпраця, компроміс, притискування, уникання), а також – у залежності від рівня суб'єктивного контролю; показано взаємозв'язок між рівнем сформованості готовності брати на себе відповідальність за власні рішення і власні дії, тобто рівнем суб'єктивного контролю, який є фактором, що впливає на формування конфліктологічної компетентності, та вибір раціонального стилю поведінки в конфліктній ситуації. Тому формування конфліктологічної компетентності має відбуватися з урахуванням особистісних особливостей курсантів, а рівень сформованості конфліктологічної компетентності значною мірою впливає на результативність професійної діяльності правоохоронців.

Ключові слова: конфлікт, конфліктна ситуація, конфліктологічна компетентність, стиль поведінки в конфліктній ситуації, працівники поліції.

Valentyna TYURINA,
orcid.org/ 0000-0003-2308-1977
Doctor of Pedagogical Sciences, Full Professor,
Professor of the Department of Sociology and Psychology
Kharkiv National University of Internal Affairs
(Kharkiv, Ukraine) turinavale@gmail.com

CONFLICTOLOGICAL COMPETENCE OF COURSES AS A FACTOR OF CHOICE OF BEHAVIOR IN CONFLICT SITUATION

The article is devoted to the actual problem of the formation of conflicting competence in cadets as future employees of the police, defined as the integrative quality of personality. It is shown that the professional activity of police officers occurs in an aggressive social environment, that is, in conditions of various social conflicts. Therefore, the ability of law enforcement agencies to choose a rational style of behavior in a conflict situation and in conflicts is especially important, especially when not only their own health and life, but also that of other people depends on the actions of the police officer. It requires knowledge of the factors that influence the emergence and development of conflict, the ability to understand and manage their emotions, to analyze the conflict situation, to understand the emotions and intentions of other people involved in the conflict, to influence the emotions and behavior of the participants in the conflict and to choose the optimal style and behavior in a conflict situation. That is, a police officer must have formed a conflicting competence that is determined by a person's personality traits. One such feature is the ability and willingness of the individual to accept or delegate to others the responsibility for what is happening to the person and his or her environment. An indicator of the formation of such ability is the level of subjective control. The distribution of cadets is shown depending on the choice of their style of behavior in a conflict situation (rivalry, cooperation, compromise, adaptation, avoidance), and also – depending on the level of subjective control; the relationship between the level of willingness to take responsibility for

one's own decisions and one's own actions, that is, the level of subjective control, is a factor influencing the formation of conflicting competence, and the choice of a rational style of behavior in a conflict situation is shown. Therefore, the formation of conflicts of competence should take into account the personal characteristics of the cadets, and the level of formation of conflicts of competence significantly affects the effectiveness of law enforcement professionals.

Key words: conflict, conflict situation, conflict competence, style of behavior in conflict situation, police officers.

Постановка проблеми. Визначальною особливостю професійної діяльності працівників поліції є те, що ця діяльність відбувається зазвичай за умови різних соціальних конфліктів, тобто в агресивному соціальному оточуючому середовищі. Тому ефективність професійної діяльності правоохоронців детермінується багатьма факторами, до числа яких належить й уміння попереджувати та розв'язувати конфлікти, вміти управляти конфліктом, вибирати в конфлікті раціональний стиль поведінки, позитивно впливати на свого опонента для конструктивного розв'язування конфліктної ситуації або конфлікту. Тому до складу професійних знань працівників поліції мають входити й знання про джерела, чинники, зміст та види конфліктів, про умови їх виникнення та закономірності протікання.

Аналіз досліджень. Проблемі конфлікту присвячено багато досліджень: у психології – дослідження Т. М. Титаренко, І. В. Ващенко, Н. В. Гришиной, М. І. Пірен; у педагогіці – роботи А. С. Белкіна, М. М. Рибаківа; конфлікти в органах внутрішніх справ досліджували О. М. Бандурка, Е. Е. Тонков, В. О. Тюріна, П. Д. Червоний та інші.

Однак питання про взаємозв'язок між конфліктологічною компетентністю курсантів як майбутніх працівників поліції, їхніми особистісними особливостями та вибором стилю поведінки в конфліктній ситуації залишилося недостатньо вивченим.

Мета статті полягає в тому, щоб показати залежність між рівнем сформованості конфліктологічної компетентності як професійно значущої якості особистості курсантів як майбутніх правоохоронців та умінням раціонально поводитися в конфліктній ситуації.

Виклад основного матеріалу. Конструктивне управління конфліктною ситуацією чи конфліктом, вибір правильної стратегії та стилю поведінки в конфлікті дозволяють працівникам поліції ефективно виконувати свої службові обов'язки. Таким чином, однією з важливих професійних якостей працівника поліції є конфліктологічна компетентність.

Тому одним із педагогічних завдань, що стоять перед сучасним закладом вищої освіти МВС України, є формування в курсантів як майбутніх правоохоронців уміння конструктивно поводи-

тися у конфліктних ситуаціях. Для цього кожен працівник поліції має також знати й про власні психологічні особистісні особливості, що впливають на його індивідуальні особливості поведінки в конфліктній ситуації і визначають її раціональність та ефективність.

Конфліктні ситуації і конфлікти – це невід'ємна реальність наших днів. Бажаємо ми цього чи ні, але протягом усього свого життя кожен з нас стикається з різного роду конфліктами. Від того, чи раціонально поведе себе людина в конфліктній ситуації, чи правильно обере вона стиль спілкування і поведінки, залежить її успішність.

Як поводити себе у ситуації, що склалася? Чи необхідно наполягати на своєму баченні ситуації і шляхів її вирішення або доцільніше поступитися, щоб завоювати вигіднішу позицію, яку можна буде з успіхом використати в подальшому? У чому причини того, що відбувається?

Відповісти на ці запитання можливо тільки тоді, коли в людини сформована конфліктологічна компетентність, коли вона знає, що таке конфлікт, причини й умови виникнення конфліктної ситуації та конфлікту, шляхи їх запобігання, управління та способи розв'язування.

В основі конфліктних ситуацій, так само, як і конфліктів, яким би предметним змістом вони не наповнювалися, лежать різні причини: соціально-психологічні, соціально-професійні, матеріально-технічні, організаційні, соціально-демографічні та інші.

Суть соціально-психологічної причини виникнення конфліктних ситуацій полягає насамперед у морально-духовній, а також у психотипологічній несумісності деяких членів колективу (включаючи керівника) як за належності, так і за відсутності об'єктивних внутрішніх виробничих умов і причин конфлікту.

Джерела конфліктів – це протиріччя, а протиріччя виникають там, де є розбіжності в знаннях, вміннях, здібностях, особистісних якостях; у мотивах, потребах, ціннісних орієнтаціях; в емоційних, психічних, фізичних та інших станах; у функціях управління; у технологічних, економічних та інших процесах; у поглядах і переконаннях; у цілях, засобах, методах діяльності; у чеканнях і позиціях; в оцінках та самооцінках; у розумінні й інтерпретації інформації. Однак

важливо бачити і знати не тільки протиріччя, що породжують конфлікти, а й розрізняти типи і види конфліктів. У процесі конфлікту в людей проявляються реакції двох типів: а) автоматичні (неконтрольовані); б) придбані (контрольовані).

Автоматичні (неконтрольовані) реакції в конфліктній ситуації можуть бути такими, що змінюються або не змінюються. Придбані (контрольовані) реакції – це навички поведінки в конфліктних ситуаціях, які можуть вплинути на все подальше життя. Наслідки можуть виявитися сприятливими чи несприятливими як із психологічної, так і з фізичної точок зору.

Кожній людині притаманний певний стиль поведінки. Цей стиль значною мірою й визначає автоматичні (неконтрольовані) реакції в конфлікті. За перші 6–7 років життя у людини формуються автоматичні реакції на більшість ситуацій, в яких вона опиняється, в тому числі й на конфлікти. І якщо з дитинства до нас прийшли неприємності, страх, злість, вони залишаються з нами до тих пір, поки ми не навчимося реагувати на ситуації по-іншому. Автоматичні реакції на конфліктну ситуацію і на конфлікт – не невід’ємна частина нашої особистості, що несе на собі відбиток нашої індивідуальності.

Більшості людей притаманна більш або менш широка варіабельність особливостей поведінки в залежності від конкретних соціальних ситуацій, а також у залежності від того, уявляється людині ситуація складною чи простою, приємною чи неприємною, безпечною чи небезпечною і т. ін. Особливу увагу треба приділяти формуванню у майбутніх працівників поліції вміння вірно оцінювати конфліктну ситуацію й у залежності від її особливостей змінювати свою поведінку, адже правоохоронці мають справу як із правопорушниками, так із правослухняними громадянами.

Для опису типів поведінки людей у конфліктних ситуаціях застосовується двомірна модель регулювання конфліктів, основними вимірами якої є такі: напористість, для якої характерним є акцент на захисті власних інтересів, і кооперація, пов’язана з уважністю людини до інтересів інших людей, які залучені до конфлікту. У відповідності з цими двома основними вимірами виділяють такі способи регулювання конфліктів: суперництво (конкуренція) як прагнення досягти задоволення своїх інтересів на шкоду іншому; пристосування, яке у протилежність суперництву означає принесення в жертву власних інтересів заради іншого; співробітництво, коли учасники ситуації доходять альтернативи, що повністю вдовольняє інтереси всіх сторін; компроміс; уникнення, для якого

характерним є як відсутність прагнення кооперації, так і відсутність тенденцій досягнення власних цілей.

За таких форм поведінки, як конкуренція, пристосування і компроміс, або один з учасників виграє, а інший програє, або обоє програють, оскільки йдуть на компромісні поступки. У разі уникання конфлікту жодна зі сторін не досягає успіху. І тільки в ситуації співробітництва обидві сторони виграють.

Способам регулювання конфліктів відповідають п’ять основних стилів поведінки в конфліктній ситуації та в конфлікті, що пов’язані із загальним джерелом будь-якого конфлікту – розбіжністю інтересів двох або більше сторін.

Стиль суперництва або конкуренції: людина, яка використовує стиль конкуренції, вельми активна і віддає перевагу власним інтересам і власним шляхам розв’язування конфліктів. Вона здатна на вольові рішення і не дуже зацікавлена у співробітництві з іншими людьми. Така людина прагне вдовольнити власні інтереси на шкоду інтересам інших і примушує інших людей приймати її рішення проблеми. Однак це не той стиль поведінки, який слід застосовувати у власних стосунках, оскільки він викликає в інших людей почуття відчуження і заважає бути в злагоді з іншими людьми.

Працівник поліції, як і будь-який інший спеціаліст, повинен мати підготовку в трьох галузях: комунікативні навички, концептуальні вміння та здібності, технологічні знання.

Група комунікативних умінь і навичок складається зі сприйняття співробітників і їх оцінювання, встановлення з ними різноманітних контактів, уміння цілеспрямовано впливати. Концептуальні здібності – це здатність відчувати зв’язки між своєю справою і середовищем. Концептуальні вміння включають у себе вміння прогнозувати події і планувати діяльність великих груп людей. Технологічна група знань, умінь і навичок пов’язана з оволодінням конкретною професією.

Розвиток конфліктологічної компетентності працівника поліції передбачає певний рівень розвитку обізнаності про збір інформації, стан конфлікту та діапазон можливих стратегій у конфлікті; умінь реалізовувати ці стратегії в конкретній життєвій ситуації; умінь здійснювати прогноз розвитку конфлікту; володіння способами врегулювання конфлікту.

Людина, яка має високий рівень сформованості конфліктологічної компетентності, повинна вміти здійснювати таке: а) збір інформації і спостереження стану конфлікту; б) генезис конфлікту; в) прогноз конфлікту.

Таблиця 1

суперництво	співробітництво	компроміс	уникання	приспосовання
21%	35%	33%	5%	6%

Таблиця 2

РСК	кількість курсантів	суперництво	співробітництво	компроміс	уникання	приспосовання
0–12	0					
12–32	77%	16%	19,7%	30,2%	8%	3,0%
33–44	23%	6%	8%	6%	1,5%	1,5%

Таблиця 3

РСК	суперництво	співробітництво	компроміс	уникання	приспосовання
12–21	3%	1,5%	3%	0%	1,5%
22–32	13%	18,2%	27,2%	8%	1,5%
33–44	6%	8%	6%	1,5%	1,5%

Поведінка людей визначається багатьма факторами, до числа яких належить, зокрема, і рівень суб'єктивного контролю, який розуміють як здатність і готовність індивіда брати на себе або перекладати на інших відповідальність за те, що з ним відбувається. Один і той самий тип суб'єктивного контролю характеризує поведінку людини в різних ситуаціях, в яких вона опиняється.

Нижче наведено результати дослідження вибору стилю поведінки в конфліктній ситуації курсантами Харківського національного університету внутрішніх справ.

Під час дослідження взаємозв'язку між вибором стилю поведінки і рівнем суб'єктивного контролю (далі – РСК) з'ясувалося, що курсантів з низьким рівнем суб'єктивного контролю (0–12) немає. Тому в таблиці № 2 представлено розподіл курсантів за рівнями суб'єктивного контролю з урахуванням вибору стилю поведінки під час розв'язання конфлікту.

Оскільки більшість курсантів має середній показник суб'єктивного контролю, а діапазон середнього рівня досить широкий, ми розділили цей рівень на підрівні в такий спосіб: (12–21) та (22–32). Тоді розподіл курсантів по рівнях та підрівнях суб'єктивного контролю в залежності від вибору стилю поведінки в конфліктній ситуації буде мати вигляд, що представлений у таблиці № 3. Як бачимо, більшість курсантів, які мають рівень суб'єктивного контролю від 12 до 21, частіше обирають «суперництво» і «компроміс».

Це залежить від того, наскільки, на думку курсанта, психологічно сильнішим, рівним або більш слабким є опонент. Майже ніколи не вибирається стиль поведінки «уникання». Вибір «співробітництва» та «приспосовання» також здійснюється з урахуванням сили, впливовості, можливостей, влади опонента (наприклад, начальник – курсант).

Курсанти, які мають показник рівня суб'єктивного контролю від 22 до 32, найчастіше вибирають стиль поведінки «компроміс», друге місце за частотою вибору посідає «співробітництво», третє місце – «суперництво», четверте – «уникання», п'яте – «приспосовання».

Отже, вибір курсантами того чи іншого стилю поведінки в конфліктній ситуації залежить від соціального середовища, в якому знаходиться курсант, від впливу, який здійснює на нього опонент, від можливостей та сили впливу, значущості вирішення проблеми для даної людини. Тому процес формування вміння раціонально вибирати стиль поведінки у конфліктній ситуації та у конфлікті має здійснюватися з урахуванням особистісних особливостей курсантів.

Формування конфліктологічної компетентності – це досить складний процес, тісно переплетений з віковим розвитком індивіда. Соціально-психологічна, етична і комунікативна компетентність людини, зокрема працівника поліції, визначає його вміння впливати на людей шляхом спілкування з ними, є передумовою успішного вирішення конфліктних ситуацій і, як наслідок, надає можливість самому індивіду позбавитися негативних реакцій, що викликають нервові зриви, які завдають шкоди його здоров'ю, деформують його активну професійну діяльність. Конфліктологічна компетентність дозволяє вирішити й таку проблему, як зняття внутрішньої напруги та відновлення і мобілізація духовних і фізичних сил людини.

Висновок. Таким чином, рівень сформованості конфліктологічної компетентності як професійної якості особистості визначає спроможність працівника поліції конструктивно діяти в конфліктних ситуаціях й ефективно виконувати свої службові обов'язки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ващенко І. В. Конфлікти: сучасний стан, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ : монографія. Харків : «ОВС», 2002. 256 с.
2. Психология личности: тесты, опросники, методики. Москва : Геликон, 1995. 236 с.
3. Тюрина В. А., Ващенко И. В. Конфликты и управленческая деятельность. Київ : Знання, 1999. 224 с.

REFERENCES

1. Vashchenko I.V. Konflikty: suchasnyy stan, problemy ta napryamky yikh vyrishennya v orhanakh vnutrishnikh sprav. Monohrafiya. [Conflicts: the current state, problems and directions of their resolution in law enforcement agencies. Monograph]. Kharkiv: «OVS», 2002. 256 s. [in Ukrainian]
2. Psikhologiya lichnosti: testy, oprosniki, metodiki. [Psychology of personality: tests, questionnaires, methods]. Moskva, Gelikon, 1995. 236 s. [in Russian].
3. Tyurina V.A., Vashchenko I.V. Konflikty i upravlencheskaya deyatel'nost'. [Conflicts and management.]. Kiev. Znannya, 1999. 224 s. [in Russian].