

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ  
Харківський національний університет внутрішніх справ

С. П. Гіренко

# **ПРАКТИЧНА КОНФЛІКТОЛОГІЯ**

Навчальний посібник

Харків 2010

УДК [159.9:316.48](075.8)

ББК 88.53я73

Г 51

*Рецензенти:*

**П. В. Макаренко** – канд. психол. наук, нач. каф. прикладної психології навчально-наукового інституту психології, менеджменту, соціальних та інформаційних технологій Харківського національного університету внутрішніх справ;

**Л. Я. Філіпова** – д-р пед. наук, проф., декан ф-ту документознавства та інформаційної діяльності Харківської державної академії культури

Затверджено Вченою радою

Харківського національного університету внутрішніх справ,  
протокол № 1 від 30.01.2009

**Гіренко С. П.**

Г 51 Практична конфліктологія : навч. посіб. / С. П. Гіренко ; МВС України, Харк. нац. ун-т внутр. справ. – Х. : ХНУВС, 2010. – 184 с.

ISBN 978-966-610-187-0

Навчальний посібник являє собою виклад основ курсу практичної конфліктології. Розглядаються загальні теоретичні питання конфліктології, критерії, умови та чинники вирішення конфліктних ситуацій, висвітлюються методи дослідження та розв'язання конфліктів. Представлені психологічні методики діагностики рівня особистісної конфліктності, конфлікто-стійкості, агресивності, форм раціональної та конструктивної поведінки особистості в конфлікті.

Видання призначене для курсантів, студентів та слухачів вищих навчальних закладів, викладачів, науковців, практичних працівників, психологів, керівників та всіх, хто цікавиться питаннями розв'язання конфліктів та підвищення конфліктологічної компетентності.

УДК [159.9:316.48](075.8)

ББК 88.53я73

ISBN 978-966-610-187-0

© С. П. Гіренко, 2010

© Харківський національний університет внутрішніх справ, 2010

# ЗМІСТ

<b>ВСТУП .....</b>	<b>5</b>
<b>Розділ 1. ТЕОРИТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ КОНФЛІКТІВ</b>	<b>9</b>
<b>Глава 1. ПОНЯТТЯ І СТРУКТУРА КОНФЛІКТУ</b>	<b>9</b>
1.1 <i>Визначення поняття "конфлікт"</i>	9
1.2. <i>Структура конфлікту.....</i>	16
1.3. <i>Аналіз та структурно-понятійна схема конфлікту .....</i>	19
1.4. <i>Границі і динаміка конфліктів.....</i>	27
1.5. <i>Стилі поведінки особистості в конфлікті.....</i>	29
1.6. <i>Класифікація учасників конфлікту.....</i>	32
1.7. <i>Причини виникнення конфліктів.....</i>	33
1.8. <i>Психологічні властивості міжособистісних стосунків у конфлікті.....</i>	42
<b>Глава 2. ДЖЕРЕЛА КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ ТА МЕХАНІЗМИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ.....</b>	<b>44</b>
2.1. <i>Конфліктні взаємовідносини в дитячому віці .....</i>	44
2.2. <i>Конфлікти в підлітковому віці.....</i>	48
2.3. <i>Конфлікти в умовах навчальної діяльності.....</i>	51
2.4. <i>Конфлікти в діяльності працівників ОВС та алгоритм їх вирішення.....</i>	54
<b>Глава 3. МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ.....</b>	<b>59</b>
3.1. <i>Методи дослідження внутрішньоособистісної конфліктності .....</i>	60
3.2. <i>Методи дослідження особистісної конфліктності, агресивності і міжособистісних конфліктів.....</i>	62
3.3. <i>Методи дослідження міжгрупових конфліктів .....</i>	64
<i>Запитання для самопідготовки і контролю.....</i>	65
<b>Розділ II. ПРАКТИКУМ З КОНФЛІКТОЛОГІЇ.....</b>	<b>66</b>
<b>Глава 4. МЕТОДИКИ ДІАГНОСТИКИ КОНФЛІКТІВ ТА КОНФЛІКТНИХ СТАНІВ .....</b>	<b>66</b>
4.1. <i>Конфліктна особистість .....</i>	66

4.2. Особистісна агресивність і конфліктність.....	68
4.3. Визначення рівня конфліктності особистості.....	74
4.4. Методика «МАС» .....	78
4.5. Q-СОРТУВАННЯ: діагностика основних тенденцій поведінки в реальній групі .....	80
4.6. Діагностика міжособистісних стосунків.....	85
4.7. Визначення домінуючого стилю поведінки особистості в конфліктних ситуаціях.....	98
4.8. Домінуючі стратегії конфліктної поведінки (метафоричний варіант).....	104
4.9. Діагностика стану агресивності особистості.....	107
4.10. Визначення рівня конфліктостійкості особистості.....	113
4.11. Визначення інтегральних форм комунікативної агресивності .....	114
4.12. Вивчення рівня згуртованості навчальної групи.....	118
4.13. Діагностика рольового конфлікту в діяльності керівника	121
4.14. Самооцінка раціональної поведінки особистості в конфлікті.....	127
4.15. Самооцінка конструктивної поведінки особистості в конфлікті.....	128
4.16. Експрес-оцінка глибини конфлікту .....	130
Запитання для самопідготовки і контролю.....	131
<b>Розділ III. КОНТРОЛЬНІ ТЕСТИ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ЗНАТЬ З ДИСЦИПЛІНИ «КОНФЛІКТОЛОГІЯ» .....</b>	<b>132</b>
<b>ПІСЛЯМОВА.....</b>	<b>153</b>
СЛОВНИК ТЕРМІНІВ.....	155
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ .....	167
<i>Додаток. Теоретико-практичні змістовні компоненти конфліктологічної компетентності особистості .....</i>	<i>170</i>
ІМЕННИЙ ПОКАЖЧИК.....	177
ПРЕДМЕТНИЙ ПОКАЖЧИК.....	180

## ВСТУП

Кардинальні зміни в економічній, політичній та соціальній сферах сучасного українського суспільства впливають на діяльність правоохоронної системи і вимагають реформування ряду її напрямків. Серед них: оптимізація взаємовідносин державних органів влади та міліції, покращення соціального статусу працівника ОВС, гуманізація діяльності органів внутрішніх справ, підвищення професіоналізму правоохоронців, їх професійна підготовка. Також до актуальних завдань сьогодення багато дослідників відносять налагодження тісної співпраці між міліцією та населенням з метою отримання своєчасної інформації про можливі та вчинені злочини, покращення іміджу міліції.

Процеси гуманізації діяльності правоохоронних органів, посилення соціальної спрямованості в їх роботі вимагають докорінних змін в організації системи професійної підготовки майбутніх правоохоронців, у критеріях оцінювання професійної компетентності працівника. О. Бандурка звертає увагу на те, що ніяка реформа органів внутрішніх справ не досягне цілі без якісного комплектування особового складу органів внутрішніх справ, перш за все міліції, з точки зору забезпечення відповідного професійно-освітнього рівня працівників [5]. Тому, на нашу думку, актуальним залишається питання дослідження складових професійної культури працівників ОВС з метою створення нових ефективних освітніх, методологічних та дидактичних умов, принципів та критеріїв її формування на різних етапах професіоналізації особистості, відповідно до сьогоднішніх умов життя та розвитку суспільства.

Метою представленого навчального посібника є збагачення уявлень його читачів (а основною його читацькою аудиторією є курсанти та студенти) про внутрішню логіку та динаміку конфлікту як поширеного в суспільстві явища, що впливає на особисте та професійне життя будь-кого з нас, на наші успіхи та невдачі, кар'єру та стосунки в мікро- та макросередовищі. Конфлікт, на думку автора, слід аналізувати крізь призму психологічних особливостей людини, враховуючи його спрямованість, динаміку та вплив на поведінку учасників. Це дає можливість зрозуміти функції конфлікту та передбачити його наслідки в різних ситуаціях

залежно від реакцій опонентів. У переліку завдань, що ставить перед собою автор, є спонукання читачів до пошуку власних психологічних резервів подолання конфліктів у своєму житті, збагачення, закріплення та реалізація конфліктологічних знань, умінь та навичок як складових конфліктологічної компетентності особистості.

Актуальним є питання, чи можливе ефективне розв'язання конфліктів та формування конфліктологічної культури, компетентності у працівників ОВС, і якщо так, то за яких педагогічних, соціальних, професійних обставин та умов це відбувається? Адже курсант або студент – це вже в цілому практично сформована особистість, з досить стійкими особистісними рисами, принципами, моральною та ціннісною сферами.

Спочатку розглянемо зворотній бік компетентності – некомпетентність. Серед головних наслідків конфліктологічної некомпетентності працівників ОВС відзначимо головні:

- 1) велика кількість не вирішених проблем та конфліктів;
- 2) трансформація особистісних рис та властивостей (неадекватна самооцінка, агресивність, жорстокість, конфліктність, цинізм, низька толерантність, мстивість, невпевненість у собі, брутальність, необ'єктивність, зниження профмотивації та ін.);
- 3) негативні соціально-професійні наслідки (професійно-психологічна деформація, протиправні вчинки, авторитарний стиль управління, негативний соціально-психологічний клімат у колективі, погіршення іміджу).

З урахуванням кризових періодів у професійній діяльності та проходженні служби в ОВС підвищеної уваги потребує вивчення найбільш чутливих періодів для виховання різних компонентів конфліктологічної культури співробітників та суттєвих особистісних змін.

На кризовому етапі «початкового становлення професіонала» (17–25 років) відбувається процес знайомства з особливостями, специфікою служби, формування первинних професійних здібностей, знань та умінь. Цей етап проходить для багатьох майбутніх працівників в умовах навчання у спеціалізованих вищих навчальних закладах системи МВС. Саме в цей період досвідчені, висококваліфіковані фахівці професорсько-викладацького складу, офіцери курсової ланки повинні під час аудиторних та позааудиторних занять конфліктологічного, психологічного та педагогічного

циклу особистим прикладом виховувати науково-практичні основи конфліктологічної культури курсантів, створювати міцні конструктивні основи майбутньої професійної компетентності працівника міліції (див. додаток).

У віковому проміжку загального розвитку особистості цей період співпадає зі стадією пізньої юності та ранньої дорослості. Конфліктологічна культура людини в цей час формується під впливом таких чинників, як самооцінка, мотиваційні та ціннісні деформації, що супроводжуються браком вільного часу (у порівнянні з навчанням у загальноосвітній школі), внутрішньогруповими процесами (формування групової єдності та соціально-психологічного клімату, співпраця тощо), значно підвищеною відповідальністю та ін. Одночасно відбуваються професійна адаптація до умов служби та колективу, перевірка професійної спрямованості «на міцність», виникають труднощі та успіхи в професійному теоретичному та практичному навчанні. При глибоких або частих невдачах може прийматися рішення про зміну виду діяльності, включаючи звільнення з ОВС. У цей період реальну небезпеку становлять помилкова оцінка перших особистих вражень, негативних традицій, що існують в окремих службах, та некритичне засвоєння деформованих уявлень, оцінок співробітників зі значним стажем служби в ОВС.

Суттєві особистісні зміни в професійній культурі правоохоронців відбуваються на кризових етапах «формування первинної компетентності» (25–30 років), «професійної зрілості» (30–40 років) та «професійної майстерності» (40–45 років та старше). Причому на цих етапах, за результатами наших досліджень, співвідношення кількості «горизонтальних» та «вертикальних» (із керівництвом) службових конфліктів у осіб неначальницького складу становить приблизно 75 % до 25 %. Тобто приблизно лише кожний четвертий конфлікт трапляється з керівником, а переважають за кількістю конфлікти з рівними за статусом працівниками. Це можна пояснити адаптацією до умов служби та статутних норм, зниженою мотивацією до конфліктів з керівництвом, бо в цей час працівникам вже «є, що втрачати». Результати опитувань доводять, що двоє з трьох респондентів зазначають, що кількість психологічних причин конфліктів зі зростанням стажу роботи в ОВС з часом зменшується, а кількість «ділових», навпаки, може

збільшуватися, особливо на другому та третьому етапах «професіоналізації», тобто у працівників зі стажем 7–15 років.

Навчальний посібник передбачає як знайомство з теоретичними аспектами виникнення, протікання та розв'язання конфліктів, так і дослідження конфліктологічної сфери особистості, рівня її конфліктності, конфліктостійкості та стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях.

Автор сподівається, що отриманні знання стануть для наших читачів міцною основою для подолання та попередження конфліктних явищ, а результати проведених конфліктологічних досліджень допоможуть зрозуміти власну конфліктність та своє ставлення до конфліктів у житті.

Навчальне видання

*ГІРЕНКО Сергій Петрович*

# **ПРАКТИЧНА КОНФЛІКТОЛОГІЯ**

Навчальний посібник

Редактор *Н. С. Леонова*  
Комп'ютерне верстання *А. О. Зозуля*

Формат 60x84/16. Ум.-друк.арк. 10,73. Обл.-вид.арк. 7,60  
Тираж 220 пр. Зам. № 16.

Видавець і виготовлювач –  
Харківський національний університет внутрішніх справ,  
просп. 50-річчя СРСР, 27, м. Харків, 61080  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3087 від 22.01.2008.