

УДК 037.011.33(477)-057.30

Сергій Петрович Гіренко

Харківський національний університет внутрішніх справ,
кандидат педагогічних наук, доцент,
заступник декана факультету № 2 (кримінальної поліції)

orcid.org/0000-0002-4871-5481

ЗМІСТОВНО-МЕТОДОЛОГІЧНІ КОМПОНЕНТИ ТРЕНІНГУ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ ПРАЦІВНИКІВ ПОЛІЦІЇ

Гіренко С.П. Змістовно-методологічні компоненти тренінгу конфліктологічної культури працівників поліції.

У статті проаналізовано педагогічні аспекти, зміст, умови та методи проведення тренінгу конфліктологічної культури працівників поліції на етапі вузівської підготовки.

Ключові слова: конфліктологічна культура, конфлікт, конфліктостійкість, поліція, тренінг.

Girenko S.P. Содержательно-методологические компоненты тренинга конфликтологической культуры работников полиции.

В статье проанализированы педагогические аспекты, содержание, условия и методы проведения тренинга конфликтологической культуры работников полиции на этапе вузовской подготовки.

Ключевые слова: конфликтологическая культура, конфликт, конфликтоустойчивость, полиция, тренинг.

Girenko S.P. Content-methodological components of the training of conflictological culture of police officers.

The article analyzes the pedagogical aspects, content, conditions and methods of training the conflictological culture of police officers at the stage of university training.

Key words: conflict culture, conflict, conflict-resistance, police, training.

Професійна діяльність працівників правоохоронних органів України сьогодні пов'язано з безліччю конфліктних ситуацій, і, на жаль, повсякденні реалії свідчать про дві тенденції: по-перше, кількість протиріч, що супроводжує роботу працівників Національної поліції України у різних сферах (суспільні та громадські відносини, рівень та характер злочинності, графік та інтенсивність роботи, родинні стосунки) як мінімум не знижується, а по-друге, все частіше ми стикаємось с

небажанням або невмінням громадян, а й нерідко і самих працівників поліції, конструктивно спілкуватися, бути ввічливими та толерантними, поважати, прислухатися та стримуватися.

Сучасні вимоги та критерії роботи нової Національної поліції визначені та закріплені у низці нормативних актів, що регулюють роботу її працівників та підрозділів, а саме: Законах України «Про Національну поліцію», «Про запобігання корупції», інших законах України, актах Президента України та постановах Верховної Ради України, а також «Правилах етичної поведінки поліцейських», прийнятих з метою «формування в поліцейських почуття відповідальності стосовно дотримання професійно-етичних норм поведінки під час виконання службових обов'язків»[1].

Суперечливі, за своїм характером, прояви спілкування, породжені конфліктогенами, періодично відбуваються в життєдіяльності переважної більшості людей незалежно від професії, громадянства, статі або віку. На їх інтенсивність впливає цілий комплекс різних чинників соціального, культурологічного та психологічного походження. Ряд відомих психологів, конфліктологів та представників інших наукових галузей відносять до них рівень особистісної конфліктності та агресивності, тривожність, неспівпадіння інтересів та очкувань, неприйнятні форми дій та комунікацій, домінуючи конфронтаційні стратегії поведінки опонентів та багато іншого. Спільним у переважній більшості цих теорій є незаперечне визнання їх авторами відповідальності самих опонентів (активних учасників) за розв'язання, динаміку та результати конфлікту. Саме від їх мотивації, інтересів, поведінкових моделей та когнітивно-перцептивних особливостей на початкових стадіях протиріччя залежить подальше розгортання ситуації, саме вони вирішують, чи буде надалі розвиватися конфронтація їх взаємодії.

Причому, не слід забувати про той факт, що переважна більшість нашого соціуму володіє стандартними, «шаблонними» стереотипами щодо соціальних конфліктів, які закріплені у суспільних морально-етичних постулатах та передаються від покоління до покоління шляхом виховного впливу. Серед них: добре відомі висловлювання: «Поганий мир кращий за добру сварку», «Сварка до

добра не доводить», «Конфлікти спроможні до накопичення та швидкого розповсюдження», «Істина народжується в суперечках; але коли пристрасті киплять, істина випаровується», «З двох, хто свариться, винен той, хто розумніший», «Згода будує, незгода руйнує», «Ніколи не сперечайтесь з дурнем - люди можуть не помітити між вами різниці». Цей процес передавання життєвого досвіду, як підкреслено в дослідженнях ряду сучасних конфліктологів (А.Анцупов, Г.Андреєва, Н.Грішина Н.Самсонова, О.Щербакова), несе в собі елементи формування конфліктного світоуявлення (ментальної культури) людини

Під час конфлікту активно застосовуються безліч закономірностей міжособистісної взаємодії, що впливають на поведінку опонентів, змінюють початкові сценарії спілкування, руйнують їх стосунки. Наприклад: «Правило взаємного обміну», «Ефект поганого ореолу», «Ефект контрастного сприйняття», безліч психологічних захисних механізмів. Конфліктна людина „передає” свої емоції іншим, „заражує” їх власною експресією, агресивністю, гнівом, провокує на подібну поведінку у відповідь.

Враховуючи сучасну конфліктологічну теорію та практику, зрозумілим є припущення, що існує як мінімум два шляхи зменшення конфліктності та суперечливості суспільства, гармонізації міжособистих взаємовідносин. До першого можна віднести розв'язання відбувшися конфліктів по мірі їх виникнення, а до другого, досить тривалого, складного, але й, на нашу думку, більш ефективного - спеціально організований освітній процес формування конфліктологічної компетентності та культури особистості.

Метою нашої роботи виступає аналіз окремих методологічних аспектів проведення, змісту та результатів сучасних освітніх форм (тренінг, окремі методики контекстного навчання) формування конфліктологічної культури слухачів та курсантів закладів вищої освіти зі специфічним и умовами навчання, обґрунтування доцільності їх застосування в процесі підготовці майбутніх фахівців-правоохоронців.

Наукові, методологічні та дидактичні аспекти застосування навчально-розвивального тренінгу в процесі формування ряду компонентів конфліктологічної

компетентності особистості відображений у публікаціях цілого ряду науковців :І. Вачкова, Ю.Ємельянова, Т.Зайцевої, Г.Ковальова, О.Кондаурової, С.Макшанова, Л.Петровської, К.Рудестам, О.Ситнікова. В загальному вигляді під соціально-психологічним тренінгом відомий психолог Л.А.Петровська розуміє практику психологічного впливу, що основана на активних методах групової роботи. При цьому автор підкреслює необхідність використання тренінгів при підготовці фахівців, тому що “тренінг - це система вправ, спрямованих на розвиток здібностей людини, на набуття нею певних професійно необхідних умінь і навичок” [6].

Зміст та етапи тренінгу розв’язання конфліктів та гармонізації міжособистісної взаємодії в складних, конфліктних ситуаціях висвітлені у публікаціях Н.Н.Васил’єва (2002)[2], А.Гольдштейна (2003), А.Єлліса(2007) О.К.Люткової (2003), М.І.Мартиненка (1998), Н.Пезешкіана (2002) [5], Н.П.Петрової (2004), Е.В.Сідоренка (2002) та ін. В них доведено значущість тренінгу, як надзвичайно інтерактивного засобу формуванні та корекції особистості, підкреслено ефективність психолого-педагогічного впливу на учасників тренінгової групи, розвиток їх комунікативних здібностей, вмінь управління агресивно налаштованими громадянами, усвідомлення дієвих механізмів розв’язання конфліктів та формування конфліктологічної компетентності, розвиток мотиваційно-ціннісної сфери, вмінь та навичок медіації (посередництва) професійних конфліктних ситуаціях.

Сьогодні, на нашу думку, питання включення конфліктологічних тренінгів в процес професійної освіти майбутніх правоохоронців, підвищення кваліфікації вже працюючих працівників Національної поліції, достатньо актуально, особливо враховуючи процес реформування відомчої освіти в системі МВС України. Програми первинної підготовки працівників патрульної поліції, спецпідрозділу КОРД, підвищення кваліфікації діючих працівників різних підрозділів Національної поліції містять велику кількість тренінгів, як основну форму організації навчальної діяльності, здатну за відносно невеликий проміжок часу сформувати систему початкових знань та практичних вмінь.

Тренінгова програма курсу «Ефективна комунікація», яка активно використовується при організації процесу післядипломної освіти з метою підвищення кваліфікації операторів контакт-центрів «102» обов'язково включає теми, присвячені формуванню конфліктологічної компетентності працівників поліції, а саме:

«Техніки вирішення конфліктів» (мета - тренування вмінь та навичок діагностування, аналізу та управління конфліктними комунікаціями із заявником, нейтралізації конфліктогенів спілкування, підвищення власної конфліктостійкості; оволодіння навичками протидії психологічним маніпуляціям).

«Заперечення та складні ситуації в роботі оператора» (мета - формування навичок спілкування в ситуації гострого протиріччя, невдоволення та критики з боку заявника; спокійно та терпляче ставитись до заперечень з боку заявників; відпрацювати алгоритм дій при запереченні заявника; відпрацювання технік переконання, аргументації своєї позиції при спілкуванні із заявником).

«Стресостійкість оператора 102» (мета - оволодіння компетенціями діагностики та управління стресом, засвоїти загальні відомості про стрес, його функції та види, ознайомити слухачів із основною моделлю роботи зі стресом, навичками діагностики стресового стану; оволодіння навичками зниження впливу стресу на заявника, ефективними прийомами опанування стресу).

При викладанні зазначених та інших тем широко застосовуються такі психотехніки, як «Чорний стул», «Конфліктогени спілкування», «Конструктивна критика», «Відповідь на заперечення», «Погодження», «Залучення до співпраці», «Коломбо» (потрібна Ваша порада), «Вибачення без посилення почуття провини» та ін..

Останніми роками у науково-дослідницькому просторі з'явилися вітчизняні та закордонні публікації присвячені саме конфліктологічним тренінгам. На нашу думку, це пов'язано з зростаючим попитом на подібну науково-методичну літературу.

Конфліктологічні дисципліни викладаються вже в переважній більшості ВНЗ України, і якщо раніше конфліктологія впроваджувалась у навчальний процес як теоретична дисципліна, то зараз все більше актуалізується її прикладний характер. Саме тому автори нових досліджень роблять акцент на формуванні практичних вмінь, навичок розв'язання та профілактики конфліктів. Конфліктологічний тренінг не тільки інформує його учасників про конфлікт (теоретичний аспект), але й допомагає змінити власний погляд на можливості конфліктів, відчути в себе новий простір для комунікації, краще розуміти себе та інших, аналізувати та прогнозувати поведінку, особливо в емоційно насичених ситуаціях.

Когнітивна цінність тренінгу конфліктологічної культури полягає в тому, що в процесі інтерактивної взаємодії інтенсивно використовується життєвий досвід учасників, їх знання та цінності. Курсанти, які вже проходили навчальну практику або стажування на посаді, володіють цінним матеріалом, що допомагає урізноманітнити зміст тренінгових вправ, підвищити зацікавленість учасників тренінгової групи, сприяє формуванню конфліктологічної компетентності майбутніх правоохоронців. Все це дозволяє використовувати психологічний тренінг як важливий елемент професійної підготовки. Потрібно відмітити, що особливо вплив професійного конфліктного досвіду учасників на результати тренінгу виражений в тренінгових групах, учасниками яких є працівники зі стажем роботи від одного – двох років та більше.

Орієнтовна програма тренінгу формування конфліктологічної культури складається з чотирьох загальних етапів.

Перший етап роботи передбачає знайомство з групою, обговорення ставлення курсантів до конфлікту як соціального явища, його ролі та місця у особистому житті кожного з учасників групи. Важливим моментом при цьому є усвідомлення та визначення рівня особистісної конфліктності курсантів, особливостей впливу індивідуальних характеристик, життєвого досвіду на сприймання проблемних та конфліктних ситуацій[3]. Курсанти знайомляться з конфліктним досвідом учасників групи, особливостями конфліктного реагування людини в

різноманітних життєвих ситуаціях, ставленням до конфлікту тренера (педагога), його думок до місця конфлікту у нашому житті.

Досвід проведення таких тренінгів показує, що у значної кількості учасників практично усіх навчальних груп на цьому етапі спостерігається досить висока активність до включення в роботу та присутній підвищений емоційний стан (збудженість, тривожність, припіднятий настрій, висока комунікативна активність, готовність включитися в інтерактивний процес). На нашу думку, це пов'язано з небайдужістю більшості учасників до проблеми конфліктів у власному житті. Ці емоційні прояви можна порівняти з тими, які спостерігаються у нас під час реальних конфліктних ситуацій, тільки за винятком їх деструктивної спрямованості (гнів, схильність до опору, агресія, погрози, тиск, бажання перемогти). Ця думка підтверджується дослідження думок більше 240 учасників тренінгу про їх ставлення до конфліктів. Майже 89% курсантів та студентів, що приймали участь в тренінгу відзначили, що проблема конфліктів досить актуальна для них. 78% респондентів заявили про нетривалі тимчасові зміни у власному емоційному стані під час гострих фаз конфлікту. Дана статистика підтверджує думки багатьох закордонних та вітчизняних науковців (А.Анцупов, Л.Берковіц, І.Ващенко, А.Бандурка, Н.Пезешкіан [5], А.Гольдштейн[4] та ін.) про безумовний вплив емоційно-вольовий сфери учасників конфлікту на його протікання та завершення.

Другий етап тренінгу включає формування конфліктологічного портрету особистості, визначення та аналіз конфліктних рис характеру особистості, особливостей конфліктного спілкування. Особлива увага приділяється відношенню курсантів до специфічних умов майбутньої професійної діяльності, обговоренню конфліктних ситуацій, що відбувалися з учасниками тренінгової групи. Визначаються причини внутрішньоособистих, міжособистих та міжгрупових конфліктів, мотивація вступу в конфлікт.

Третій етап включає аналіз можливостей учасників групи спостерігати, фіксувати та контролювати емоційні стани, збудженість, агресивність, поведінку та комунікації під час конфліктної взаємодії. Він найбільш інтерактивний з точки зору застосування контекстних ділових ситуацій. Значна увага приділяється аналізу

умов та діапазону можливостей зміни тактик та стратегій поведінки у конфлікті. Курсанти знайомляться з методами самоспостереження конфліктних та агресивних станів, вирішення конфліктів засобами, які ефективно використовуються сучасними психологами, конфліктологами, керівниками тощо. При цьому застосовуються вправи «Фіксація власної поведінки», «Самоспостереження гніву», «Самооцінка власного стану», «Напруження – релаксація», «Методика прогресивної м'язової релаксації Е.Джекобсона», «Рефреймінг в конфлікті» «Спинись та поміркую», «Суперництво: умови ефективного застосування», «Пошук компромісу», «Реакція на провокації опонента», «Відстоювання власних прав», «Реагування на насмішки», «Критика», «Психологічний тиск» та ін.

На четвертому етапі відбувається аналіз та корекція вмінь та навичок розв'язання конфліктних ситуацій. Активно приймаючи участь у розв'язанні моделей конфліктів, учасники тренінгової групи знайомляться з різноманітними можливостями вирішення повсякденних конфліктних та суперечливих ситуацій. Застосовуються вправи «Перемога-перемога», «Переговори в конфлікті», «КРМП (когнітивне розв'язання міжособистісних проблем)», «Альтернативне мислення», «Мозкова атака», «Кооперування», «Картографія конфлікту», «Донорське серце», «Дилема», «ДТП», «Сімейний конфлікт», «Конфлікт з керівником», «Міжетнічний конфлікт», «Переконання», та ін.

На початку вивчення теоретичних конфліктологічних курсів та тренінгу в Харківському національному університеті внутрішніх справ та Харківській державній академії культури нами проводилось анкетування курсантів та студентів з метою визначити їх очікування від майбутніх дисциплін. З відповідей зрозуміло, що від теоретичних дисциплін студенти та курсанти очікують: формування знань про конфлікт – як соціально-психологічний феномен, знайомство з сучасними методами попередження та розв'язання конфліктів, отримання відповідей на питання: «Що робити в ситуації гострого емоційного конфлікту?», «Як спілкуватися з конфліктними людьми та впливати на них», «Як зняти або зменшити пост конфліктний стрес?» та ін. Очікування від тренінгу мають наступний зміст: підвищення навичок емоційної саморегуляції, зміцнення власної стресо та

конфліктостійкості, оволодіння навичками ефективних стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях, формування вмінь попереджати конфлікти з керівництвом, близькими, зменшення конфліктності .

Щорічне анкетування учасників тренінгу через 3-4 місяці після його завершення дозволяє зареєструвати певні зміни у конфліктному світоуявленні учасників тренінгу за наступними характеристиками:

- зменшення відчуття страху перед конфліктом (так званої «конфліктофобії»);
- сприймання конфліктних ситуацій не тільки як „поганих”, але й як цілком природної, потенційної можливості підвищення власної психологічної компетентності; особистісного зростання, самовдосконалення;
- вміння аналізувати та визначати предмет та об’єкт конфлікту, інші його структурні компоненти;
- вміння діагностувати „конфліктогени” у спілкуванні за їх головними ознаками, своєчасно попереджати та зменшувати їх „дію”;
- вміння оцінювати наслідки реалізації різних поведінкових стратегій у конфліктних ситуаціях;
- розвиток вмінь контролю власних емоційних станів на різних етапах конфлікту;
- навички „альтернативного мислення” на етапі вирішення конфлікту, пошук конструктивних рішень;
- вміння ефективного подолання несприятливих постконфліктних стресових станів, збереження психічного здоров’я тощо.

Дослідження ряду показників конфліктологічної компетентності учасників тренінгу показали позитивну динаміку в напрямку зростання рівня їх конфліктостійкості, в першу чергу, за рахунок зміни ставлення до власних цілей в суперечці, прогнозування дій та комунікацій конфліктних опонентів, збільшення варіативності реагування щодо останніх на різних етапах конфлікту. Достовірні відмінності виявлені в групах респондентів з „дуже низьким” та „низьким” рівнями конфліктостійкості. Результати свідчать, що кількість студентів та курсантів з „дуже низьким” та „низьким” рівнями конфліктостійкості через 4 місяці після тренінгу

відчутно зменшилась, а кількість респондентів з „середнім” та „високим” рівнями конфліктостійкості відповідно збільшилась. В контрольній групі показники конфліктостійкості практично не змінилися.

Аналіз результатів діагностики феноменів комунікативної та конфліктологічної компетентності свідчить про тісний зв'язок між ними. Нами виявлена наявність достовірних відмінностей в групах респондентів по факторам А (відкритість, комунікабельність), С (емоційна стійкість) та Н (самоконтроль, організованість). В групах досліджуваних з середнім та високим рівнем конфліктологічної компетентності вищезазначені показники достовірно вище, ніж у групах, з низьким рівнем компетентності. По іншим факторам: В (логічне мислення), Д (безпечність, веселість), К (раціональність, реалістичність) та М (незалежність, самостійність) значущих відмінностей в представлених групах не виявлено.

Висновки. Аналіз даних формуючого експерименту в процесі та після викладання тренінгу конфліктологічної культури дозволяє зробити висновки про те, що його застосування під час підготовки курсантів до їх професійної діяльності впливає на такі особистісні показники, як конфліктність, конфліктостійкість, комунікативна і конфліктологічна компетентність та ін. Тренінг розширює границі та можливості традиційних форм навчання (лекції, семінари), створює можливість для емоційного переживання нових моделей поведінки та пов'язаних з ними результатів, що забезпечується дією зворотного зв'язку.

Список використаної літератури:

1. Наказ № 1179 від 09.11.2016 «Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16>.
2. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов.- СПб.: Речь, 2002.-174с.
3. Ващенко І.В., Гіренко С.П. Конфлікти великих соціальних груп. - Навчальний посібник.- Х.:Бурун-Книга, 2005.-208 с.
4. Гольдштейн А.. Тренинг умінь спілкування: як допомогти проблемним підліткам.- К.:Либідт, 2003.- 520с
5. Пезешкиан Н. Психотерапия повседневной жизни: тренинг разрешения конфликтов.- СПб.: Речь, 2002.-288с
6. Петровская Л.А. Теоретические и методические вопросы социально-психологического тренинга. –М.: МГУ, 1982. –175 с.