

УДК 159.9:316.6+351.74

**І.О. Дубова,**  
кандидат психологічних наук,  
старший науковий співробітник,  
**Л.А. Кириєнко**

## ОСОБЛИВОСТІ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ У ДІЯЛЬНОСТІ ОВС

*У статті розглянуто сутність, структуру, класифікацію, причини, механізми виникнення і динаміку конфліктів, охарактеризовано етапи, методи та стратегії розв'язання конфліктів у діяльності органів внутрішніх справ.*

**Ключові слова:** конфлікт, конфліктна ситуація, інцидент, конфліктогени, розв'язання конфлікту.

*В статье рассмотрены сущность, структура, классификация, причины, механизмы возникновения и динамика конфликтов, охарактеризованы этапы, методы и стратегии разрешения конфликтов в деятельности органов внутренних дел.*

**Ключевые слова:** конфликт, конфликтная ситуация, инцидент, конфликтогены, разрешение конфликта.

*Paper considers the nature, structure, classification, causes, mechanisms and dynamics of conflicts. It characterizes stages, techniques and strategies of resolving conflicts in the internal affairs bodies.*

**Keywords:** conflict, conflict situation, incident, conflictogens, conflict resolution.

Специфіка правоохоронної діяльності зумовлена підвищеною соціально-психологічною напруженістю, конфліктним характером взаємовідносин. Адже владність повноважень, якими наділені правоохоронці, необхідність застосування заходів примусу, умови боротьби зі злочинністю, процесуальна регламентація діяльності в поєднанні з її нормативно зумовленими тактичними прийомами є джерелами так званого “підвищеного конфліктного фону” діяльності працівників міліції [1].

За умов сучасності зазначене посилюється дестабілізацією соціально-політичної обстановки, зростанням рівня злочинності, криміналізацією суспільства, збільшенням обсягу і складності робіт правоохоронного характеру за недостатнього матеріального забезпечення та соціального захисту працівників міліції. Особливі вимоги ставляться також до комунікативної сфери працівників міліції, що зумовлено професійною необхідністю взаємодії з людьми різних професій, рівня освіти, віку, національності, соціальних груп і статусів, політичних орієнтацій, релігійних, моральних переконань тощо. Це створює певну напруженість у їх роботі, вимагає особливих комунікативних та адаптаційних здібностей, професійно-психологічних знань і умінь, недостатній рівень яких може призводити до проблемних ситуацій і конфліктів.

Зазначене зобов'язує працівників міліції кваліфіковано розбиратися в сутності конфліктних явищ і процесів, що передбачає знання можливих причин виникнення конфліктів, механізмів їх розвитку, методів, способів вирішення конфліктних ситуацій, їх прогнозування та попередження тощо. Саме тому одним із пріоритетних напрямів професійної підготовки працівників міліції є розвиток у них конфліктологічної компетентності та формування конфліктостійкості.

Конфлікт як складне соціальне явище, насамперед, характеризується певними параметрами, найважливішими з яких є: сутність, структура, класифікація, причини, механізм виникнення, динаміка.

Сутність конфлікту розкривається через його основні ознаки. Це, передусім, наявність [2; 3]:

- *різних суб'єктів* (сторін, учасників), які протистоять один одному;
- *суперечностей*, що об'єднують різноманітні психічні явища (потреби, бажання, інтереси, мотиви, цілі, ідеї, погляди, думки, судження, переконання, установки, норми, оцінки, цінності, ідеали тощо) й означає їхню взаємозалежність і взаємопротилежність одночасно;

- *активності суб'єктів*, яка спрямована на подолання суперечностей і виражається в *протиборчій взаємодії* (суперечності, протилежності, відмінності є необхідними, але недостатніми умовами конфлікту; вони призводять до конфлікту лише тоді, коли починають взаємодіяти сили, що є їх носіями);

- *суб'єктності* (усвідомленість протистояння, осмисленість і обміркованість дій, тобто притаманність винятково людським взаємостосункам);

- *гострої психологічної напруженості, негативних емоцій* (стан напруженості в стосунках доволі поширене явище, однак, тільки найгостріший негативний її прояв призводить до конфлікту).

Отже, *конфлікт* – це *найгостріший прояв суперечностей суб'єктів, що виявляється в протиборстві в процесі їх взаємодії та супроводжується негативними емоціями* [4, с. 200].

У розумінні конфлікту слід розрізняти поняття “конфліктна ситуація” і “конфліктна взаємодія” (власне конфлікт).

*Конфліктна ситуація* – об'єктивна основа конфлікту, яка фіксує виникнення суперечностей, що створюють передумови для реального протиборства між суб'єктами.

Конфліктна ситуація переростає в конфлікт завдяки *інциденту* – події, що є приводом для конфлікту та ініціює відкрите протиборство суб'єктів (рис. 1). Іншими словами інцидент – це дії одного суб'єкта щодо обмеження можливостей іншого реалізувати свої цілі чи інтереси. Таке обмеження завжди потребує застосування морально-психологічного тиску або/та фізичної сили і супроводжується емоційними переживаннями. Крайній прояв обмеження – завдання шкоди.



Рис. 1. Процес виникнення конфлікту

Інцидент переважно виникає через конфліктогени. *Конфліктогени* – це слова, дії (або бездіяльність), що призводять до конфлікту (наприклад, глузування, обман, маніпуляції, ігнорування, перебивання, сперечання, нав'язування порад, категоричність, недовіра, негативне ставлення, образи, звинувачення, погрози тощо). Задля недопущення виникнення конфліктів слід уникати використання конфліктогенів, а також не реагувати на них.

Структура конфлікту складається з кількох основних елементів, які мають об'єктивний і суб'єктивний характер [5]. *Суб'єктивними (психологічними) складовими* конфлікту вважають мотиви, потреби, позиції, інтереси, уявлення, побоювання, цінності та цілі його учасників. До *об'єктивних складових* належать: учасники, об'єкт, предмет і умови конфлікту.

*Учасники* – це суб'єкти соціальної взаємодії, які знаходяться в стані конфлікту, та/або ті, хто відкрито чи приховано підтримує безпосередніх учасників. Залежно

від міри участі в конфлікті виділяють такі категорії суб'єктів: основні учасники, групи підтримки (друзі, колеги тощо) та інші учасники (підбурювачі, організатори, посередники).

*Предмет конфлікту* – це об'єктивно наявна або уявна проблема (суперечність), яка є причиною конфлікту.

*Об'єкт конфлікту* – це певний дефіцитний ресурс, матеріальна, соціальна чи духовна цінність, якою прагнуть володіти або користуватися конфліктуючі суб'єкти.

*Умови конфлікту* – це обставини або фактори, які визначають характеристики конфлікту. Розрізняють умови виникнення та умови перебігу конфліктів. Під *умовами виникнення* розуміють об'єктивні особливості зовнішньої ситуації, що є суттєвими для виникнення конфлікту. До *умов перебігу конфліктів* належать фактори, що впливають на їх розвиток (наприклад, межі поширення).

Знання меж поширення конфлікту дозволяє обрати адекватну форму впливу для його врегулювання. Виділяють три аспекти визначення меж конфлікту: просторовий, часовий, суб'єктний. *Просторова межа конфлікту* – це визначення території, на якій відбувається конфлікт. *Часова межа* – це тривалість конфлікту в часі, його початок і закінчення. *Суб'єктна межа* визначає кількість учасників у конфлікті на момент його початку. Розширення цієї межі, залучення до конфлікту нових осіб призводить до ускладнення структури конфлікту, необхідності пошуку інших способів його вирішення і загалом зміни характеру його перебігу.

*Класифікація конфліктів.* Для вибору адекватного способу реагування, методу впливу та управління конфліктами доцільно користуватися їх класифікацією. Різних критеріїв (ознак) типології конфліктів можна визначити досить багато, однак, доцільніше використовувати основні з них [1]:

– *за кількістю учасників:* 1) внутрішньоособистісні (зіткнення рівних за силою, але протилежно спрямованих мотивів (потреб, інтересів і т. ін.) особистості); 2) міжособистісні (зіткнення індивідів між собою, боротьба за інтереси кожної зі сторін) – найбільш поширені; 3) міжгрупові (зіткнення протилежно спрямованих групових мотивів (інтересів, цінностей, цілей тощо) – протиборчими сторонами виступають групи; 4) внутрішньогрупові (конфлікт між особистістю і групою) – є кілька варіантів: керівник – колектив, працівник – колектив, лідер – група;

– *за сферою прояву:* 1) політичні (зіткнення з приводу розподілу владних повноважень, форми боротьби за владу); 2) соціальні (суперечності в стосунках людей (груп), що характеризується посиленням протилежних інтересів, тенденцій соціальних спільнот та індивідів); 3) економічні (боротьба за певні ресурси, пільги, сфери економічного впливу, розподіл власності тощо); 4) організаційні (зіткнення внаслідок регламентування діяльності, ієрархічних і розподільчих відносин в організації (відповідно до посадових інструкцій, функціонального закріплення прав та обов'язків, оплати й оцінювання праці), формальності структури управління тощо); 5) управлінські (конфлікти, причини яких пов'язані з факторами процесу керування); 6) сімейно-побутові (дисгармонія сімейних відносин, проблеми психологічної атмосфери сім'ї);

– *за способом розв'язання:* 1) антагоністичні (розв'язання суперечностей шляхом руйнування структур чи відмови всіх сторін від участі в конфлікті, крім однієї, яка і виграє), 2) компромісні (вирішення конфліктів за рахунок взаємної зміни цілей учасників конфлікту, термінів, умов взаємодії);

– *за соціальним статусом:* 1) горизонтальні (взаємодія рівноцінних за обсягом наявної влади чи ієрархічним рівнем суб'єктів), 2) вертикальні (начальник – підлеглий), 3) змішані;

– *за ступенем виразності:* 1) відкриті (характеризуються явно вираженим зіткненням опонентів: непорозуміння, сварки, суперечки), 2) приховані (відсутні

зовнішні агресивні дії між конфліктами, але при цьому використовуються непрямі способи впливу);

- за характером причин: об’єктивні, суб’єктивні;
- за гостротою протидії: низької, середньої та високої інтенсивності;
- за тривалістю: короточасні, довготривалі, затяжні;
- за наслідками: конструктивні (позитивні), деструктивні (негативні).

Причини конфліктів розкривають джерела їх виникнення та визначають динаміку перебігу. Без знання причин неможливе ефективне запобігання, регулювання та конструктивне вирішення конфліктів. *Причини конфлікту – це сукупність обставин і факторів, що передують конфліктові та викликають його за певних умов взаємодії суб’єктів.*

Виникнення та розвиток конфліктів зумовлено дією чотирьох груп факторів: *об’єктивних, організаційно-управлінських, соціально-психологічних і особистісних* [6]. Перші дві групи факторів мають об’єктивний характер, третя і четверта – суб’єктивний (рис. 2).



Рис. 2. Причини конфліктів

Для опису та наочного представлення механізму виникнення конфлікту фахівці використовують три формули конфлікту (А, Б, В). Практичне значення формул конфліктів полягає в тому, що за їх допомогою можна достатньо оперативно аналізувати конфлікти і знаходити рішення [7].

*Перша формула конфлікту* (“А”) відображає залежність конфлікту (К) від *конфліктогенів* (КГ). Механізм розвитку конфлікту за формулою “А” базується на негативному сприйнятті та негативній реакції особистості, проти якої застосований конфліктоген, і має вигляд:

$$K = KГ_1 + KГ_2 + KГ_3... + KГ_n.$$

Через відсутність вольової регуляції такий конфлікт має тенденцію до наростання (розвиток за *законом ескалації* – кожний наступний конфліктоген є відповіддю на попередній і сильніше за нього:  $KГ_3 > KГ_2 > KГ_1$  тощо). За статистикою, 80 % конфліктів виникають саме за наведеною формулою. У зв'язку із цим, варто застосовувати два основних правила безконфліктної взаємодії: 1) не використовувати конфліктогени; 2) не відповідати конфліктогеном на конфліктоген.

*Друга формула конфлікту* (“Б”) відображає залежність конфлікту (К) від *конфліктної ситуації* (КС) та *інциденту* (І):

$$K = KС + I.$$

Ця формула вказує на такі способи розв'язання конфліктів: 1) усунути конфліктну ситуацію; 2) вичерпати інцидент.

*Третя формула конфлікту* (“В”) відображає залежність конфлікту (К) від кількох *конфліктних ситуацій* (КС):

$$K = KС_1 + KС_2 + ... + KС_n, \text{ при цьому } n \geq 2.$$

Тобто сума двох або більше конфліктних ситуацій призводить до появи конфлікту. Розв'язання таких типів конфліктів зводиться до усунення усіх конфліктних ситуацій.

Динаміка конфлікту. Конфлікт – це динамічний процес, який складається з: 1) початку, 2) розвитку, 3) завершення, що утворюють *відкритий* період конфлікту, до якого долучаються ще два періоди: 1) *передконфліктний* і 2) *післяконфліктний* [6].

Загалом схема розвитку конфлікту має такий вигляд (рис. 3):



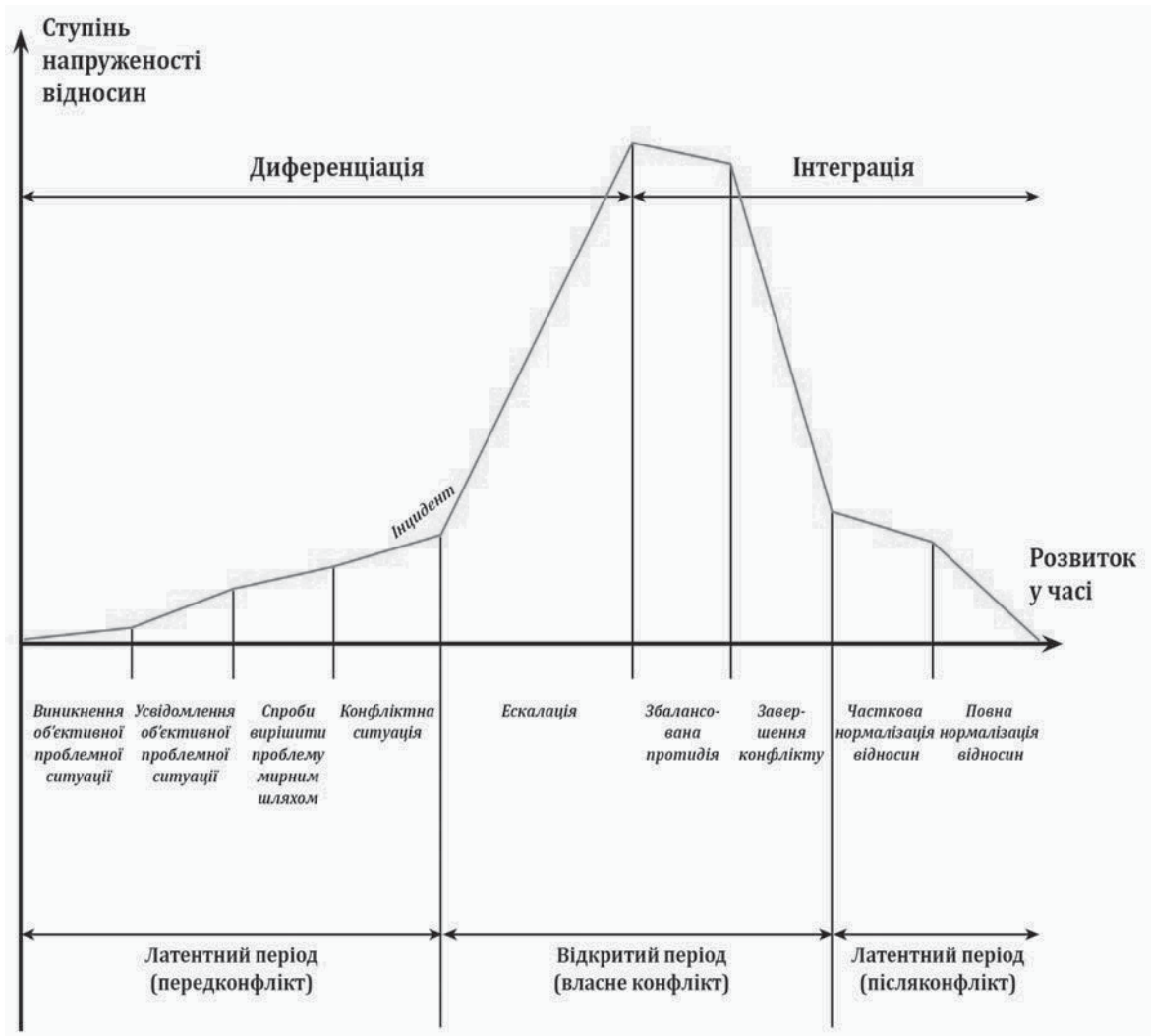


Рис. 3. Схема розвитку конфлікту

Конфлікту передуює латентний (прихований) *передконфліктний період*, який характеризується наявністю всіх елементів конфлікту за відсутності ситуації протидії та містить такі етапи:

- *виникнення об'єктивної проблемної ситуації* – полягає в появі суперечності, яка ще не усвідомлена, і відсутності конфліктних дій;

- *усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації* – реальність сприймається як проблемна, виникає потреба вжити заходів для розв'язання суперечності; низка об'єктивних і суб'єктивних причин призводить до викривлення в сприйнятті ситуації, що виникла;

- *спроба розв'язати проблемну ситуацію мирним шляхом* – полягає в різного роду інформуванні протилежної сторони – пояснення, прохання, аргументація, роз'яснення, переконання тощо;

- *виникнення конфліктної ситуації* – сприйняття ситуації як наявності безпосередньої загрози безпеці одній зі сторін або суспільно важливим інтересам; чітко визначаються позиції сторін і проводяться підготовчі практичні дії протиборчого спрямування.

*Відкритий період* має такі етапи:

- *інцидент* – перше зіткнення сторін, спроба за допомогою сили вирішити проблему на свою користь (якщо задіяних однією зі сторін ресурсів достатньо для переваги у співвідношенні сил, то інцидентом конфлікт може і обмежитися);

– *ескалація* – різка інтенсифікація (посилення і загострення) боротьби, що зростає, досягаючи своєї максимальної гостроти і сили – критичної точки (апогею); конфлікт розвивається в негативному, деструктивному напрямі, характеризується високим рівнем агресивності (навіть ворожості);

– *збалансована протидія* – після проходження критичної точки конфлікту інтенсивність боротьби знижується (виснаження ресурсів, зміна умов ситуації, втручання інших сил тощо), однак, протидія продовжується, хоча ситуація вважається найбільш оптимальною для управління;

– *завершення конфлікту* – перехід від конфліктного протистояння до пошуку вирішення проблеми та припинення боротьби. Основні форми завершення конфлікту: розв’язання, загасання, усунення, переростання в інше протистояння.

*Післяконфліктний період* містить 2 етапи – часткову і повну нормалізацію відносин опонентів. На етапі *часткової нормалізації* негативні емоції ще повністю не зникають, тому він супроводжується переживаннями, осмисленням того, що сталося, корекцією суджень, оцінок і ставлень, аналізом як власних дій та позицій, так і суперника з формулюванням відповідних висновків тощо. *Повна нормалізація* відносин настає при усвідомленні сторонами важливості подальшої конструктивної поведінки та взаємодії.

Отже, конфлікт – це явище зі складною структурою та динамікою, а тому шляхи його розв’язання, застосування певних методів і прийомів, стратегій і тактик відрізняються залежно від періоду, етапу, їх особливостей і тривалості, оскільки визначаються доцільністю та прагненням забезпечення максимальної результативності, оптимальності та раціональності (табл. 1). Як свідчать наведені в таблиці статистичні дані та практичний досвід конфліктологів, попередити конфлікт завжди набагато легше і більш ефективно ніж у подальшому його вирішувати.

Таблиця 1

Період конфлікту	Етап конфлікту	Можливості розв’язання конфлікту (%)
<i>Передконфлікт</i>	Виникнення та розвиток конфліктної ситуації, її усвідомлення	92%
<i>Відкритий період</i>	Початок відкритої конфліктної взаємодії	46%
	Розвиток конфлікту (пік, апогей)	менше 5%
	Спад конфлікту, завершення	близько 20%

Загалом у діяльності працівника міліції розв’язання конфлікту – це певна систематизована послідовність виконання професійних дій, необхідних для вирішення конкретного оперативно-службового завдання.

Розв’язання конфлікту складається з *п’яти етапів*: діагностики конфлікту, його прогнозування, вибору моделі поведінки в конфлікті, реалізації обраної моделі поведінки, оцінювання ефективності дій [1].

*I етап – діагностика конфлікту*: передбачає аналіз і оцінку наявної ситуації та полягає в урахуванні й розумінні рівня небезпечності та інтенсивності конфлікту, його видимих проявів (сутички, зіткнення тощо), умов виникнення та перебігу, причин і безпосереднього приводу, сфери поширення, психологічного стану учасників (зокрема індивідуальних особливостей, намірів, конкретних дій, правових і моральних основ поведінки) тощо.

*II етап – прогнозування конфлікту*: обґрунтоване передбачення майбутнього стану наявної ситуації, різних варіантів її розвитку, ймовірних подій і наслідків. Зазвичай прогнозується: 1) найбільш сприятливий розвиток подій, 2) найменш сприятливий розвиток подій, 3) найбільш реальний розвиток подій, 4) розвиток

подій, якщо просто припинити активні дії в конфлікті. При прогнозуванні також визначають можливі впливи на результат і їх наслідки, шляхи і варіанти врегулювання конфлікту та відповідні способи і методи його розв'язання.

*III етап – вибір моделі поведінки в конфлікті:* на основі здійсненого аналізу та прогнозу і відповідно до особливостей конфліктної ситуації обирають найбільш оптимальну за цих обставин *модель (спосіб) поведінки*. Розрізняють *силову, компромісну та інтегративну* моделі виходу з конфлікту. Кожна з моделей передбачає комплекс відповідних засобів, що реалізуються через певні методи, стратегії й тактики, що так само залежать від конкретної ситуації, різновиду конфлікту, рівня його розвитку, ступеня інтенсивності тощо.

Наявні *методи розв'язання конфліктів* поділяються на кілька груп залежно від сфери застосування:

– *внутрішньоособистісні* (емоційно-вольова регуляція та належний самоконтроль у напружених ситуаціях; уміння висловлювати свою думку, не викликаючи негативної реакції з боку оточення; здатність до об'єктивної оцінки ситуації та здійснення адекватних дій, правильна організація власної професійної поведінки тощо);

– *організаційно-структурні* (чітка координація та організація дій і прийняття ефективних управлінських рішень; оптимальна розстановка сил, застосування належних заходів і засобів, необхідних для розв'язання конфлікту; врахування особливостей обстановки та умов перебігу конфліктної ситуації тощо);

– *міжособистісні* (вибір адекватної форми впливу на кожному з етапів розгортання конфліктної ситуації для корекції індивідуальної поведінки як працівника міліції, так і конфліктантів із метою запобігання деструктивним наслідкам конфлікту);

– *комунікативні* (здійснення професійного спілкування для розв'язання конфліктів шляхом використання тактико-психологічних прийомів, спрямованих на пошук конструктивних правомірних рішень у напружених ситуаціях).

*Стратегії розв'язання конфлікту* становлять собою основну лінію поведінки під час розв'язання конфліктної ситуації. Виділяють п'ять основних стратегій, які можуть застосовуватися відповідно до характеру ситуації:

– *примус* – проявляється в реалізації працівником міліції законного рішення засобами усвідомленого вольового впливу; вимаганні припинити протиправні дії; використанні переважно примусових методів впливу і силової тактики дій; застосуванні твердого, наказового стилю спілкування, розрахованого на беззаперечне підпорядкування законним вимогам представника влади. Стиль примусу доцільний в екстремальних і надзвичайних ситуаціях, що вимагають негайного вирішення при дефіциті часу та високій імовірності небезпечних наслідків, а також пов'язаний із безперечною правомірністю дій працівників міліції;

– *компроміс* – полягає в досягненні домовленості між працівником міліції та конфліктантом, при якій здійснюється пошук взаємоприйнятних рішень розв'язання конфліктів (наприклад, при захопленні заручників, погрозі вчинення терористичного акту, повідомленні про можливість скоєння аутоагресивних дій тощо). Ця стратегія дозволяє в багатьох випадках розв'язати конфлікт із найменшим ризиком для життя і здоров'я оточення, знизити рівень завдання матеріальної та моральної шкоди, схилити особу (групу) до припинення правопорушення тощо. Компроміс слід застосовувати для досягнення доцільних тимчасових угод за умов тиску фактора часу;

– *поступка* – застосовується з метою зняття напруженості ситуації та отримання додаткового часу для врегулювання конфлікту. Головна мета стратегії – створити враження односторонніх поступок з боку працівника міліції, хоча насправді здійснюється повний контроль над ситуацією, а демонстрація таких



поступок необхідна для недопущення розгортання конфлікту (наприклад, обіцянка організувати зустріч із керівництвом МВС, запросити для висвітлення подій представників засобів масової інформації тощо). Обіцянки мають бути реальними щодо здійснення та обов'язково виконуватись, оскільки їх невиконання призведе до загострення конфлікту;

– *уникання* – застосовується у випадках, коли спроба негайно розв'язати конфлікт може тільки погіршити ситуацію, відсутні додаткові сили і час на її врегулювання, наявні труднощі та перешкоди у визначенні порядку дій працівників міліції (наприклад, нереагування на провокації, незастосування дій, які не були попередньо узгоджені з керівництвом, тощо). Стратегія уникання не означає бездіяльність із боку працівників міліції, а зумовлена необхідністю здійснення максимально оптимальних і результативних правомірних дій. Використання зазначеної стратегії надає можливості уникнути з боку працівників міліції неправомірних та необдуманих дій, що, як правило, призводять до посилення та загострення конфліктної ситуації;

– *співробітництво* – стратегія, спрямована на спільне розв'язання конфліктної ситуації, орієнтована на конструктивне обговорення проблеми та установку на взаємодію і взаєморозуміння (отримання від громадян необхідної для органів внутрішніх справ інформації, залучення осіб до негласної співпраці з метою запобігання та припинення протиправних вчинків тощо). Головні способи впливу при взаємодії – переконання, аргументація, узгодженість тощо. Стратегія взаємодії визнається однією з найскладніших стратегій поведінки, що вимагає належної професійно-психологічної підготовки, застосування комплексу знань, умінь і навичок.

До тактик розв'язання конфліктів належать:

– *усунення* (швидкі та рішучі дії силового характеру щодо припинення негативних тенденцій розвитку подій, ліквідації конфліктів і нормалізації обстановки в ситуаціях безпосередньої загрози агресії чи фізичного насильства, загибелі людей, знищення цінних об'єктів тощо);

– *ослаблення* (спрямованість заходів на тимчасове зниження інтенсивності та активності протидії при збереженні основних ознак конфлікту: суперечності та напружених відносин);

– *стримування* (прагнення утримати протидію сторону від широкомасштабних дій, ескалації сили, розширення зони конфлікту, зростання напруженості, зниження деструктивного впливу конфлікту) – обирається при визнанні неможливості конструктивного розв'язання конфлікту в разі, якщо наявне бажання продовження конфлікту; інтереси є взаємовиключними і конфлікт сприймається як боротьба; негативного емоційного ставлення;

– *уникання* (недопущення втягування в конфлікт, ухилення від конфлікту та нейтралізація будь-яких дій, чинників, що можуть спричинити відкрите протидію);

– *врегулювання* (наполеглива, системна та послідовна діяльність, спрямована на припинення протидії та розв'язання проблеми, що призвела до зіткнення) – передбачає активність обох сторін щодо усунення причин конфлікту, зміни умов ситуації, позицій і ставлень опонентів один до одного.

*IV етап – реалізація обраної моделі поведінки:* безпосередня практична діяльність із розв'язання конфлікту за допомогою обраної моделі та комплексу відповідних методів, стратегій тощо. Дії з реалізації певної моделі виконують відповідно до обраного способу розв'язання конфлікту. У разі необхідності вноситься корекція.

*V етап – оцінка ефективності дій:* після завершення конфлікту доцільно: узагальнити отримані знання та досвід вирішення проблеми; проаналізувати вдалі

рішення (дії) та помилки; зняти дискомфорт (якщо він виник) у стосунках з оточенням; мінімізувати негативні наслідки конфлікту для власного стану, діяльності та поведінки.

Практичний досвід показує, що знання та розуміння сутності, структури, різновидів, причин, механізмів виникнення і тенденцій розвитку конфліктів, орієнтування в питаннях їхнього аналізу, оцінки та прогнозування, превентивних дій у проблемних ситуаціях, вміле застосування психологічних технологій розв'язання значно розширюють можливості працівників міліції в припиненні протиправних дій, а також дозволяють уникнути невиправданих втрат. Закріпленню науково-методичних розробок у галузі конфліктологічного знання сприяє їх реалізація у вигляді зважених та відпрацьованих конкретних дій як у потенційно конфліктних ситуаціях, так і безпосередньо в самих конфліктах, що загалом має виняткову прикладну значущість для професійної діяльності працівників органів внутрішніх справ.

Враховуючи зазначене вище, виникає питання про суперечність між реальною потребою в психологічних знаннях і уміннях, що створюють базу для технології конструктивного розв'язання конфліктів, та недостатнім рівнем підготовленості працівників органів внутрішніх справ для компетентної та кваліфікованої участі в цьому процесі. За умов сучасності й тих змін, які відбуваються в правоохоронній сфері, назріла потреба в межах професійної службової (зокрема психологічної) підготовки працівників формувати і їх конфліктологічну культуру, що передбачає освоєння працівниками відповідних теоретичних знань, необхідних у повсякденній службовій діяльності.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Коваленко В. И. Конфликтология : учебник / В. И. Коваленко, К. Н. Лобанов, А. А. Брагин, И. С. Максимов. – Белгород : ООНИ и РИД Белгород. юрид. ин-та МВД России, 2009. – 138 с.
2. Зінчина О. Б. Конфліктологія : навч. посіб. / О. Б. Зінчина. – Х. : ХНАМГ, 2007. – 164 с.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2008. – 544 с. : ил. – (Серия “Мастера психологии”).
4. Конфліктологія. Словник / за заг. ред. О. Г. Колба, А. І. Буймістера. – Київ–Переяслав-Хмельницький : Карпук С. В., 2012. – 592 с.
5. Анцупов А. Я. Словарь конфликтолога / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2006. – 528 с. : ил. – (Серия “Мастера психологии”).
6. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учеб. пособ. / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2009. – 304 с. : ил. – (Серия “Учебное пособие”).
7. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – 3-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Питер, 2009. – 384 с.

Отримано 31.10.2014