

*Гіренко С. П., кандидат педагогічних наук, доцент, професор кафедри прикладної психології Харківського національного університету внутрішніх справ (м. Харків)*

## **КОНФЛІКТОЛОГІЧНА ГОТОВНІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ ЯК СКЛАДОВА ЇХ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ**

*В статті аналізуються поняття, зміст, рівні та шляхи формування конфліктологічної готовності майбутніх правоохоронців у ВНЗ. Визначені генетичні складові конфліктів в професійному середовищі органів внутрішніх справ.*

*Ключові слова: конфліктологічна готовність, професійне середовище, вищий навчальний заклад.*

*В статье анализируются понятие, содержание, уровни и пути формирования конфликтологической готовности будущих работников милиции в ВУЗе. Определены генетические составляющие конфликтов в профессиональной среде органов внутренних дел.*

*Ключевые слова: конфликтологическая готовность, профессиональная среда, высшее учебное заведение.*

*The article analyzes the concept, content, levels and ways of formation of conflictological readiness of future employees of militia in the University. The genetic components of conflicts in the professional environment of the bodies of internal affairs.*

*Key words: conflictological readiness, professional environment, institution of higher education.*

**Постановка проблеми.** Початок третього тисячоліття відмічений істотним науково-практичним пошуком відповідей на безліч соціально-значущих питань, пов'язаних з безпекою людини в суспільстві. Професійна діяльність працівників органів внутрішніх справ протікає в особливих умовах, де чітко вираженими вже довгий час зберігаються конфліктогенні чинники. Проведене нами опитування серед працівників міліції різних підрозділів, показує, що більше 78% рахують свою роботу конфліконебезпечною. Близько 31% опитаних нами працівників ОВС із стажем від 5 до 24 років (всього брали участь 412 респонденти) відмічають, що конфлікти в їх професійному середовищі виникають часто, 8% - дуже часто, більше 12% вважають свою роботу постійною конфліктною ситуацією. 39% вважають, що службові конфлікти виникають періодично, а близько 10% - дуже рідко або ніколи. Ці дані підтверджують проведені нами раніше дослідження і доводять **актуальність** проблеми розробки та впровадження соціально-професійних та психолого-педагогічних механізмів зниження впливу конфліктного середовища на працівників правоохоронних органів

На наш погляд, сьогодні **невирішеними раніше частинами** зазначеної проблеми залишається відсутність в освітньому та професійному просторі МВС системного підходу до

формування конфліктологічної готовності майбутніх правоохоронців, організація навчально-виховного процесу в ВНЗ МВС, який би забезпечував оволодіння працівниками ОВС теоретичними знаннями, практичними вміннями та навичками конструктивних, професійних та правових дій в конфліктних гострих ситуаціях службового та побутового характеру.

**Аналіз досліджень і публікацій.** Науково-практичні засади формування конфліктологічної готовності, компетентності і культури фахівця в останні роки представлена досить широким списком досліджень. Поняття, модель і педагогічні основи формування конфліктологічної культури фахівця у ВНЗ розглядаються в працях Н.Самсоної і О.Щербакової. Окремі компоненти «конфліктологічної готовності» фахівця розглядається в роботах Г.Антонова, А.Анцупова, В.Базелюка, С.Банікіної, Г.Болтунової, М.Васил'євої, З.Дринки, Е.Клімова, Г.Ложкіна, А.Лукашенка, Л.Порохні, Л.Петровської. Різним аспектам конфліктологічної підготовки працівників ОВС, яка забезпечує успішне та конструктивне управління професійними конфліктами, присвячені дослідження А.Бандурки, І.Ващенко, В.Великого, В.Друзя, О.Звонка, та ін. Професійна готовність до вирішення конфліктів у військових колективах стала предметом дослідження в публікаціях А.Анцупова, А.Балендра, А.Евсюкова,

А.Кротова, Е.Потапчука, С.Чистякова, А.Шипілова, А.Ячнова. В змісті цих робіт висвітлені зміст, причини та динаміка міжособистих конфліктів, аналізується взаємозв'язок між певними індивідуально-психологічними рисами особистості та поведінкою, успішністю розв'язання суперечок, а також представлені умови та чинники нейтралізації та профілактики конфліктних стосунків.

Спираючись на результати дисертаційного дослідження, Г.Антонов в якості основного шляху формування конфліктологічної готовності студентів виділяє інтеграцію психолого-педагогічних і конфліктологічних знань за рахунок включення блоку тем і дисциплін конфліктологічної спрямованості[1], віддаючи пріоритет саме навчально-когнітивному напрямку. В працях російських та українських дослідників (В.Великий, Л.Порохня, Н.Самсонова, В.Семиченко, О.Щербакова та ін.), до переліку головних умов формування конфліктологічної готовності майбутнього фахівця включені соціальні компоненти освітнього середовища, що опосередковано впливають на особистість. Серед них: створення сприятливого клімату, мотивування студентів до конструктивного розв'язання конфліктів, формування у них конфліктологічних знань, умінь і навичок, підвищення психолого-педагогічної компетентності викладачів, кураторів та офіцерів курсової ланки.

Слід зауважити, що в представлених публікаціях практично не враховується той факт, що будучи суб'єктом педагогічного процесу формування професійної готовності до конфліктів, практично кожен курсант або студент є носієм свого власного конфліктологічного досвіду, який накопичувався, апробувався та трансформовався протягом практично усього його життя. Неповторне, індивідуальне сприйняття людиною конфлікту як тривожної соціальної ситуації, яке закріпилося в оцінках пережитих конфліктів, шаблонах, тактиках і стратегіях конфліктної поведінки, часто блокує процеси та результати конфліктологічної освіти. Далеко не завжди цей досвід сприяє конструктивним алгоритмам дій в конфлікті, блокуючи шлях до наміченої мети такими характеристиками як підозрілість,

тривожність, агресивність, імпульсивність, віддаючи перевагу у виборі звичних, але деструктивних форм поведінки. Тому конфліктологічна підготовка в ВНЗ носить часто не лише формуючу, але і корекційну функцію, позбавляючи особистість від певних негативних когнітивних стереотипів (наприклад: «конфлікт – це завжди погано», «хто сильніший – той і правий»).

**Виклад основного матеріалу.** Однією з головних проблем сучасних досліджень соціальних та внутрішніх конфліктів, на нашу думку, виступають психодинамічні властивості цього складного явища. Конфлікт, як унікальний тип суб'єктно-соціальної ситуації, призводить до значних трансформацій як міжособових зв'язках і стосунках, так і у внутрішньому світі людини, вносячи зміни в її емоційно-вольову, перцептивну, мотиваційну, ціннісну, когнітивну, поведінкову сфери, відображаючись у сприйнятті ситуації та опонента, ставленні до нього та об'єкту конфлікту. Тому одним із напрямків професійної освіти МВС є формування конфліктологічної готовності правоохоронців.

**Метою** нашої статті є системний аналіз педагогічних, соціальних та психологічних складових освітньої професійної підготовки майбутніх правоохоронців до управління конфліктними процесами в службовій діяльності.

Важливе місце у формуванні конфліктологічної готовності працівників ОВС займає контекстне вивчення джерел та причин «професійних конфліктів». Конфліктологічні дослідження правоохоронної діяльності в Україні визначають коло причин конфліктів у працівників ОВС. Крім загальноновизначених (спроби протидії громадян вимогам співробітників правоохоронних органів; недосконалість законодавства, що регулює діяльність правоохоронних органів; конкуренція і взаємозалежність завдань різних підрозділів ОВС та ін.), *причинами* виникнення службових конфліктних ситуацій в колективі найчастіше працівники міліції називають: непунктуальність, недисциплінованість співробітників - 52%, матеріально-побутові проблеми - 37%, нерозуміння співробітниками один одного, а також несумісність індивідуальних якостей співробітників - по 26%, неухважність

оточення до інтересів один одного - 21%. Стиль керівництва колективом, конфліктність і агресивність керівника і низький рівень професіоналізму, некомпетентність співробітників відмітили по 16 %. Близько 6 % доводиться на високу емоційність і чутливість співробітників, 5% відмітили завищену самооцінку як причину конфліктності певних працівників. На наш погляд, зниження конфліктності в підрозділах ОВС на особистісному рівні можливо за рахунок двох чинників: по-перше, формування конфліктологічної готовності майбутніх правоохоронців в системі вузівської освіти, а по-друге – як результат комплексного конфліктологічного супроводження службової діяльності підрозділів ОВС.

*Конфліктологічна готовність особистості* – це комплексна характеристика, яка включає сформованість її когнітивної, емоційно-вольової, перцептивної та операційно-дійової компетенцій. Термін «компетенція», в даному випадку розглядається нами як сукупність чинників (знань, вмінь, навичок), що сприяють досягненню високого рівня ефективності діяльності (Armstrong, 1999). Таким чином, під *конфліктологічною готовністю працівника ОВС* ми розуміємо систему особистісних характеристик (знань, вмінь, навичок та здібностей), які регулюють оптимальне його функціонування в професійно обумовлених в конфліконебезпечних ситуаціях, забезпечують його здатність їх використовувати для успішного, свідомого впливу на конфлікт та його суб'єктів для досягнення певної мети. Крім того, конфліктологічна готовність правоохоронців включає комплексну особову композицію соціальних індивідуальних установок, спрямованих на зниження деструктивного впливу конфліктогенів на процес і результати правоохоронної діяльності, підвищення особових психологічних ресурсів управління конфліктом.

На думку Н.Самсонової, динамічна модель розвитку конфліктологічної культури фахівця у ВНЗ представлена трьома етапами: *етап 1* - формування учбової конфліктологічної діяльності, а на її основі - конфліктологічної компетенції; *етап 2* - формування учбово-професійної конфліктологічної діяльності і на її основі -

конфліктологічної готовності; *етап 3* - формування професійної конфліктологічної діяльності і на її основі - конфліктологічної компетентності[2].

На нашу думку, серед безлічі чинників, що формують професійну конфліктність правоохоронної системи досить важко виділити головний, домінуючий. Швидше за все ми можемо говорити про комплекс правових, соціальних та психологічних складових, що чинять істотний тиск на особу співробітника міліції, його діяльність і безпеку. В професії правоохоронців безліч перешкод, які мають вигляд однієї людини або соціальної групи. Останнє, на жаль, не рідкість. Соціальні процеси, що відбуваються сьогодні в багатьох країнах дозволяють спостерігати і в той же час прогнозувати досить велику кількість конфліктних ситуацій, різних по своїх масштабах і наслідках. Останні події в ряді держав (Бахрейн, Греція, Киргизія, Єгипет, Лівія, Росія, Німеччина, Ємен та ін..), пов'язані з масовими протестами і безладами, підтверджують це. Соціальні заворушення дестабілізують ситуацію не тільки в межах однієї країни, а, безперечно, мають транснаціональні тенденції. Захист прав і свобод громадян практично в будь-якій країні лежить в площині боротьби з правопорушеннями і злочинністю і складає основу професійної діяльності органів внутрішніх справ. Ця боротьба складає об'єктивну основу конфліктних стосунків, що визначають характер і ефективність правоохоронної системи. Саме тому державі потрібна правоохоронна система, готова протистояти конфліктності і агресії в будь-яких проявах.

Сучасні дослідження конфліктів в професійній діяльності органів внутрішніх справ, їх актуальність, кількість та певний суспільний резонанс дозволяють нам стверджувати про необхідність цілеспрямованої конфліктологічної підготовки працівників міліції. Системний характер конфліктних ситуацій та їх переживання окремими учасниками знижують показники психологічної безпеки, викликають ознаки конфліктного стресу. Результати дослідження показують відмінності в сприйнятті рівня конфліктності своєї професійної діяльності залежно від стажу роботи в ОВС. Із збільшенням стажу роботи нівелюється сприйняття її як

конфліктної. Серед співробітників із стажем від 1 до 10 років цей показник досягає 86%, а із стажем від 15 до 24 років - дещо нижче - 58%. На наш погляд, це пов'язано з тим, що більшість конфліктних ситуацій працівники ОВС з великим стажем з часом сприймають не як конфліктні, а вже стандартні, типові для їх роботи. Конфліктна або агресивна поведінка оточення (керівництва, колег, населення) з часом набуває характеру буденного, очікуваного. Працівник звикає до конфліктів, готовий до певного розвитку подій, стосунків, манер спілкування.

Найбільшу небезпеку, на думку опитаних працівників, службові конфлікти представляють для: міжособистих взаємин і соціально-психологічного клімату в колективі. Так вважають 72% опитаних. 35% респондентів відмічають негативний вплив на результативність роботи, 14% - психічне і фізичне здоров'я, 7% - на статус співробітника в колективі.

Близько 47% опитаних працівників ОВС відмічають регулярні спроби конфліктостворюючих провокацій з боку суб'єктів професійного спілкування (особливо з боку правопорушників). Спроба створити конфлікт - це своєрідна захисна реакція правопорушника, що має мету - вивести працівника міліції із стану рівноваги, послабити його увагу, і в результаті - уникнути покарання за скоєні протиправні дії. А якщо працівник ОВС не готовий до певного сценарію подій, має досить низький рівень психологічною і конфліктологічною стійкості в емоційно насичених ситуаціях, це може практично блокувати процес здійснення ним адекватних професійних дій, навпаки, збільшуючи ризик неправомірних, а нерідко і агресивних дій. Тому, на наш погляд, однією з найважливіших умов формування професійної конфліктологічної готовності майбутніх працівників органів внутрішніх справ є підвищення рівня їх конфліктостійкості. Саме вона, в значній мірі, стимулює правоохоронців шукати засоби нормалізації ситуації та стосунків на початку ситуації конфлікту, тим самим забезпечуючи оптимальний психологічний стан та здатність протистояти провокаційним діям.

Процес динаміки будь-якого ресурсного конфлікту припускає певну прогнозовану послідовність його стадій: виникнення

конфліктогенів спілкування, безпосередня реакція на них та дії іншого опонента, суб'єктивна морально-правова оцінка/діагноз конфліктної ситуації опонентами, формування або руйнування психологічного образу «супротивника», усвідомлення проблеми, її важливості і ухвалення рішення про радикалізацію/пом'якшенні ситуації, вибір стратегій і тактик конфліктної поведінки, активне протистояння, управління конфліктом. Відповідно до цих етапів, нами визначені основні *процесуальні напрями* формування конфліктологічної готовності курсантів - майбутніх працівників ОВС до професійної діяльності :

- формування вмінь об'єктивного сприйняття та аналізу конфліктогенів;
- корекція емоційної оцінки сприйнятої ситуації конфлікту;
- формування алгоритмів структурного аналізу конфлікту, усвідомлення проблеми (об'єкту, предмету, мотивації, очікувань та побоювань суб'єктів);
- розвиток сенсорно-когнітивних здібностей діагностики та самодіагностики психоемоційних і мотиваційних особливостей учасників конфлікту;
- розвиток свідомого розуміння відповідальності за конфліктні та агресивні дії, за порушення прав людини, наслідків, до яких може призвести конкретний сценарій подій, певні конфліктні стратегії та тактики;
- формування знань про «професійні конфліктні зони» в майбутній службовій діяльності, можливих алгоритмів поведінки та спілкування в них;
- збільшення алгоритмів варіативного володіння «багажем» стратегій і тактик конфліктної поведінки у разі активного протистояння, адекватних конфліктній ситуації, що склалася;
- формування вмінь оптимізації конфліктної ситуації, її попередження на початкових стадіях;
- розвиток умінь ситуативного управління конфліктом;
- формування навичок саморегуляції постконфліктних психоемоційних станів.

Головними *педагогічними принципами* формування конфліктологічної готовності курсантів ВНЗ МВС, на наш погляд, є:

1. Принцип включення конфліктологічної складової в зміст

професійної освіти майбутніх правоохоронців внаслідок її актуальності.

2. Принцип системності і послідовності конфліктологічної освіти. Крім певної змістовної динаміки, організації класичних та інноваційних форм навчання в ВНЗ, він передбачає створення стійкого навчально-мотиваційного ядра особистості, яке б спрямовувало правоохоронця на подальшу конфліктологічну самоосвіту (в професійному середовищі) з метою розвитку у нього суспільно-професійної конфліктологічної культури.

3. Принцип індивідуального підходу до формування конфліктологічної культури фахівця в умовах освіти ВНЗ, врахування в процесі навчання та виховання унікальних якостей та власного досвіду курсантів, викладачів.

4. Принцип поєднання теорії і практики, орієнтація на актуальні професійні конфліктні ситуації при складанні учбових завдань педагогами.

Цікавими, на наш погляд, є результати вивчення думок працівників міліції щодо тривалості конфліктів. На думку 62% з них, більшість службових конфліктів короткострокові, зумовлені ситуативними фрустраційними та емоційними чинниками і практично відразу ж врегулюються. 30% опитаних стверджують, що конфлікти тривають в середньому від декількох годин до 1-2 днів, а 6% співробітників стикаються із затяжними конфліктами. Зазначені дані свідчать по-перше, про переважну неконфронтаційність стосунків в підрозділах ОВС, а по-друге, підтверджують раніше отримані дані про необхідність розвитку конфліктостійкості та стресостійкості курсантів – як важливих, професійно обумовлених особистісних характеристик.

Більше 65% працівників ОВС із стажем від 18 до 26 років вважають найбільш поширеними і актуальними внутрішньоорганізаційні конфлікти, а 34% - відмічають зовнішні міжособові конфлікти з населенням, підозрюваними, правопорушниками. При цьому, суб'єктами внутрішньоособових конфліктів, пов'язані із службою, періодично являються 53% курсантів 1-4 курсів, 41% працівників ОВС із стажем до 5 років і 12% - із стажем від 15 років. Як ми бачимо, є присутньою негативна динаміка переживання внутрішньо особистісних конфліктів з

підвищенням стажу роботи. На наш погляд - це результат адаптації співробітників до умов професійної діяльності, до найчастіше переживаних конфліктів.

На думку ряду відомих дослідників (Д.Левітов, Н.Пезешкіан, К.Хорні), міжособові конфлікти переважно обумовлені різноманітними внутрішніми протиріччями та є їх відлунням. Результати досліджень внутрішньоособових конфліктів показують, що найбільш поширеними їх причинами серед працівників ОВС є: специфіка службових обов'язків працівників ОВС; пріоритет службових обов'язків перед особистими та особові самообмеження; внутрішнє протиріччя між службовим навантаженням та недостатнім соціально-матеріальним забезпеченням; проблеми кар'єрного зростання; недовлік часу, що приділяється близьким, родині, як результат постійної зайнятості.

Специфіка служби в ОВС передбачає ряд обмежень особистості (в реалізації її матеріальних, соціальних та особистісно-психологічних потреб, висловлюванні власної думки, кар'єрного та особистісного зростання, чітка регламентація діяльності замість свободи часу та вчинків тощо). Індивідуальні характеристики правоохоронців (самооцінка, егоцентризм, мотивація, цінності) по різному реагують на ці перешкоди та обмеження, але в більшості випадків призводять до внутрішнього конфлікту. На наш погляд, переважна кількість внутрішніх конфліктів працівників ОВС безпосередньо зумовлена соціально-професійними умовами та специфікою службової діяльності. Саме тому конфліктологічна підготовка майбутніх правоохоронців повинна також обов'язково включати об'єктивне розуміння та розвиток власних механізмів психологічного захисту особистості від деструктивного впливу внутрішніх конфліктів. Серед них: чітке розмежування службових та особистих інтересів, конструктивна об'єктивна мотивація службової діяльності, розвиток дисциплінованості, відповідальності за певну ділянку роботи та ін..

Вибір методів і технологій формування конфліктологічної готовності майбутніх працівників ОВС припускає визначення найбільш *конфліктних напрямів* (сфер) професійної діяльності правоохоронних органів. За результатами наших досліджень,

такими є: відділи кримінального розшуку (42% опитаних), служби дільничних інспекторів (36%), патрульно-постова служба (35%), дорожньо-патрульна служба (31%), слідчі відділи (17%). Саме на цих спеціальностях та напрямках, на нашу думку, підвищена увага повинна приділятися конфліктологічній підготовці майбутніх фахівців.

Педагогічні умови формування конфліктологічної готовності курсантів у ВНЗ є впорядкованою сукупністю взаємозв'язаних суб'єктивних (особових) і об'єктивних (соціальних) чинників, компонентів учбово-виховного процесу, визначальну функціональність і результативність методів і технологій освітнього середовища з метою формування у курсантів конструктивних форм сприйняття, оцінки, спілкування і поведінки в професійно значущих конфліктних ситуаціях. Результатом формування такої готовності особи ми можемо рахувати підвищення її конфліктологічної стійкості і компетентності.

Аналізуючи педагогічні шляхи і умови формування конфліктологічної готовності майбутніх працівників ОВС, нами було опитано 188 співробітників міліції з професійним стажем більше 15 років. Результати опитування показують, що 52% респондентів вважають провідними чинниками в процесі конструктивного розв'язання службових конфліктів являється життєвий конфліктологічний досвід, 47% - характерологічні риси конфліктуючих осіб, 39% - конфліктологічна підготовка, 38% - висока мотивація та прагнення вирішити конфлікт, 36% - інтуїція, 16% - уміння і навички управління конфліктом,

Та навпаки, на думку співробітників ОВС, конструктивно вирішувати або попереджати міжособові конфлікти найчастіше заважають такі особистісні якості, як: імпульсивність (відмітили 74% опитаних), зайва принциповість (68%), надкритичність (37%), впертість (34%), егоцентризм та висока самооцінка (18%).

В структурі конфліктологічної готовності працівника ОВС заслуговують на увагу дві **класифікації** – за процесуальними та змістовними ознаками. Перша передбачає наявність чотирьох рівнів:

*Загальна потенційна готовність* - стійка особистісна характеристика, що

відбиває, з одного боку, відношення до діяльності, а з іншого, здатність у момент сприйняття особою ситуації як конфліктної, певним чином (за стандартом, шаблоном) реагувати на появу конфліктогенів з метою первинного усунення перешкоди на шляху досягнення мети.

*Загальна актуальна готовність* - психологічний стан напруженості як реакція на конкретну (вже знайому з минулого) конфліктну або проблемну ситуацію, яка супроводжується підвищеною емоційно-чуттєвою тональністю, тривожністю, концентрацією уваги на опоненті, сприймання його як джерела конфліктогенів та супротивника. В більшості випадків ми відчуваємо цей стан при взаємодії з суб'єктом, якого ми сприймаємо як конфліктонебезпечного.

*Конкретно-ситуативна (оперативно-дієва) готовність* - тимчасовий психологічний стан, внаслідок суб'єктивної оцінки конфліктної ситуації її учасниками, що базується на аналізі її предмету (проблеми), потенційної загрози з боку опонента (зниження психологічної безпеки), а також власної мотивації. Безпосередньо передують вступу особи в конфлікт (за допомогою реалізації стратегій конфронтації, згладжування, угоди, поступок). В структурі конкретно-ситуативної готовності найбільш актуальні такі компоненти як *когнітивно-оціночний* (риса особистості: оперативність, оригінальність, самостійність, пластичність, логічність мислення, інтуїція), *емоційно-вольовий* (конфліктостійкість, емоційна стабільність-нестабільність, імпульсивність, агресивність), *мотиваційний* (потребі в конфлікті/гармонії, збереженні/руйнуванні стосунків), *операційний* (дії, спрямовані на активізацію внутрішніх психічних процесів, зміну ситуації і реалізацію тактик і стратегій поведінки) і *комунікативний* (товариськість, відкритість і довіра, соціально-комунікативна компетентність, комунікативна толерантність).

Конфліктологічна готовність за змістовними ознаками представлена трьома рівнями: *Перший рівень* - формування *конфліктологічних знань* курсантів – майбутніх правоохоронців. Конфліктологічні знання – це система науково обґрунтованих понять, уявлень та їх класифікацій, спрямована на розуміння

## Питання педагогіки

сутності конфліктних явищ у нашому житті. *Другий рівень* – формування та розвиток *конфліктологічних вмінь* курсантів. Конфліктологічні вміння – це здатність особистості свідомо використовувати власні знання з метою здійснення цілеспрямованого впливу на процес конфлікту та його учасників. Визначають діагностичні, рефлексивні, комунікативні, сенситивно-перцептивні, регуляторні, прогностичні та операційно-дійові, маніпулятивні конфліктологічні вміння. *Третій рівень* – розвиток індивідуально-психологічних властивостей та особистісного конфліктологічного потенціалу майбутніх правоохоронців (особистісна конфліктність, ворожість, агресивність, тривожність, конфліктостійкість, імпульсивність, толерантність).

**Висновки і перспективи подальших розвідок у даному напрямку.** На наш погляд, формування конфліктологічної готовності майбутнього працівника ОВС є лише одним з етапів становлення його професійної компетентності. Мета

конфліктологічної освіти, на наш погляд, полягає в імпульсі цілеспрямованого та системного процесу формування професійної конфліктологічної культури майбутнього фахівця, готового до саморозвитку в умовах службової діяльності. В нашій роботі були визначені поняття та зміст конфліктологічної готовності курсантів та психолого-педагогічні складові її формування в ВНЗ, окреслено коло «професійних» причин конфліктів та конфліктних напрямів (сфер) в професійної діяльності ОВС. Висвітлені основні педагогічні принципи та процесуальні напрями формування конфліктологічної готовності курсантів - майбутніх працівників ОВС до професійної діяльності. Проаналізовані класифікації та рівні конфліктологічної готовності. В подальших дослідженнях, на наш погляд, слід зосередити увагу на реалізації конкретних освітніх механізмах конфліктологічної підготовки працівників ОВС та змісті конфліктологічного супроводження їх професійної діяльності.

### Література

1. Антонов Г.В. Педагогічні засади запобігання і розв'язання конфліктів у навчально-виховному середовищі вищого навчального закладу/ Г.В.Антонов.- Дис.. канд.. пед.. наук:13.00.01/ ХДПУ ім.. Г.С.Сковороди. - Харків, 2005. -197с.
2. Самсонова Н.В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: монография / Н.В.Самсонова. – Калининград: Изд-во КГУ, 2002. – 308 с.