



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-**  
**ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)**

**ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ**

**КАФЕДРА ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ**

**Формирование конструктивных стратегий конфликтного поведения**  
**сотрудников полиции общественного порядка**

**Выпускная квалификационная работа**  
**по направлению 44.04.02 Психолого-педагогическое образование**

**Направленность (профиль) программы магистратуры**  
**«Психология управления в образовании»**

**Выполнил (а):**  
**Студент (ка) группы ЗФ-310/133-2-1**  
**Анкудинов Павел Олегович**

**Работа \_\_\_\_\_ к защите**  
**рекомендована/не рекомендована**  
**« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.**  
**зав. кафедрой ТиПП**  
**\_\_\_\_\_ Кондратьева О.А.**

**Научный руководитель:**  
**к.псх.н., доцент**  
**Кондратьева Ольга Александровна**

**Челябинск**  
**2017**



## Оглавление

Введение.....	4
Глава 1. Теоретические предпосылки исследования формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка .....	8
1.1. Проблема формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка в психолого-педагогической литературе.....	8
1.2. Особенности конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка .....	16
1.3. Модель формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка .....	24
Глава 2. Организация исследования формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка .....	40
3.1 Этапы, методы и методики исследования .....	40
3.2 Характеристика выборки, результаты констатирующего эксперимента ...	48
Глава 3. Опытное- экспериментальное исследование формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка .....	55
3.1. Программа формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка .....	55
3.2. Анализ результатов исследования .....	61
3.3. Технологическая карта внедрения .....	65
Заключение .....	75
Список литературы .....	78
Приложения .....	84

Профессиональная деятельность сотрудников органов внутренних дел в стране характеризуется высоким уровнем напряжённости и стрессом, обусловленных постоянным столкновением с опасностью. Чрезвычайные обстоятельства, являющиеся неотъемлемой частью профессионального опыта сотрудников, создают экстремальные условия их деятельности в связи с угрозой для жизни, физического и психического здоровья. Одним из проявлений эмоционального напряжения можно рассматривать конфликтное поведение.

Сотрудники органов внутренних дел являются представителями той профессии, которая связана с интенсивным взаимодействием с гражданами, основу которых составляют не самые добропорядочные и законопослушные слои нашего общества. Эти факторы оказывают негативное влияние на психологическое здоровье сотрудников органов внутренних дел, служебные и семейно-бытовые взаимоотношения, увеличивают риск возникновения конфликтных ситуаций [9]. Анализ проблемы последнего времени указывает на подъем числа профессиональных конфликтов среди личного состава ОВД. Однако в контексте изменений, затронувших систему МВД, важным аспектом является стабилизирующий фактор реформирования, но даже он не обладает тем потенциалом, который может оптимизировать морально-психологическую составляющую служебной деятельности.

Несмотря на то, что проблема возникновения конфликтов в различных областях социальной действительности затрагивается многими известными специалистами в области конфликтологии Анцуповым А.Я., Базаровым Т.Ю., Рыбниковым В.Ю., Столяренко А.М., Шипиловым А.Я. и др., все же недостаточно разработанными остаются особенности поведения в конфликтной ситуации и недостаточно исследований особенностей конфликтного поведения в зависимости от тех или иных аспектов профессиональной деятельности. Поведение сотрудников правопорядка нуждается в оптимизации и коррекции для повышения профессионализма и профилактики деструктивных стилей поведения в профессиональных

конфликтах. Таким образом, в условиях вступления в действие полиции в области поддержания общественного порядка усиливает актуальность в практическом плане проблемы профессиональных конфликтов в их деятельности.

Теоретическим и практическим проблемам конфликтного поведения личности посвящены многие работы как отечественных, так и зарубежных учёных. Одна часть работ (М.Вебер, Р.Даррендорф, Г.Зиммель, Л.Козер) посвящена решению вопроса об универсальности конфликта в социальной действительности, обоснованию его положительных и отрицательных функций, а также его исторической и социальной значимости.

Цель работы: теоретически изучить и экспериментально проверить формирование конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка и разработать методические рекомендации по её формированию.

Объект: конфликтное поведение сотрудников полиции общественного порядка.

Предмет: формирование конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.

Гипотеза исследования: формирование конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка возможно в результате реализации программы.

Эффективное формирование конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка предполагает соответствующее методическое обеспечение этого процесса.

Задачи исследования:

1. Проанализировать проблему конфликтного поведения в научных исследованиях.
2. Выявить особенности конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.

3. Разработать и реализовать модель формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.
4. Охарактеризовать этапы, методы и методики исследования.
5. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты констатирующего эксперимента.
6. Разработать и реализовать программу формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.
7. Проанализировать результаты опытно- экспериментального исследования.
8. Составить технологическую карту внедрения.

Методы и методики исследования:

1. Теоретические: анализ, обобщение, моделирование.
2. Эмпирические: эксперимент (констатирующий и формирующий), тестирование по методикам: опросник К. Томаса “Определение способов регулирования конфликтов”, тест В.П. Пугачев “Конфликтная личность”, методика С. Емельянов “Самооценка конфликтности”.
3. Математико- статистические: Т-критерий Вилкоксона.

База исследований: УВО по г. Челябинску – филиал ФГКУ ГУ МВД России по Челябинской области, ПЦО №3 в составе 13 человек.

## **Глава 1. Теоретические предпосылки исследования формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка**

### **1.1. Проблема формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка в психолого- педагогической литературе**

Конфликтное поведение – внешняя активность субъекта, направленная на предмет конфликта и меняющая или сохраняющая от изменения существующее противоречие между сторонами. Конфликтное поведение подразделяется на наступательное и оборонительное [57].

Конфликт – это взаимодействие двух или нескольких людей, имеющих взаимоисключающие цели (по крайней мере, воспринимаемые ими как таковые) и реализующих их один в ущерб другому. В основе любого конфликта – конфликтная ситуация. В свою очередь в структуре конфликтной ситуации можно выделить участников конфликта и его объект – то, из-за чего возник конфликт, на что претендует каждый из его участников. Объект конфликта может быть, как материальным (например, какая-либо престижная вещь), так и идеальным (правила поведения, статус в группе и т.д.). Конфликтная ситуация может существовать задолго до возникновения конфликта, никак не проявляясь [54].

Абсорбируют несколько основных стилей поведения людей в конфликтных ситуациях. Уклонение (уход, избегание): действия направлены на то, чтобы выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своём, воздерживаясь от вступления в споры и дискуссии; в ответ на обвинения проявляется стремление перевести разговор на другую тему. Для человека, использующего этот стиль поведения, прежде всего важно сохранить взаимоотношения, что в ряде жизненных ситуаций целесообразно. Вместе с тем, конфликт не разрешается и, при наличии объективной конфликтной ситуации, может возникнуть снова. Приспособление (уступка): также

выражается в стремлении уйти от конфликта, но при этом человек готов пренебречь своими интересами в пользу другого. Такой стиль поведения может быть характерен человеку в силу его индивидуально-психологических особенностей, а также проявляться во взаимоотношениях «подчинённый – руководитель». Целесообразен, когда исход дела не существенен для данного человека, но весьма значим для другого, а также – на этапе поиска путей разрешения другой, более сложной конфликтной ситуации. Конкуренция (противоборство): действия человека направлены на то, чтобы настоять на своём пути открытой борьбой за свои интересы (с использованием принуждения, психологических средств давления). Этот стиль поведения целесообразен в экстремальных ситуациях. Если используется постоянно, без учёта объективных обстоятельств и интересов группы, приводит к нарушению взаимоотношений и психологического климата в группе. Компромисс: действия человека направлены на то, чтобы урегулировать разногласия, уступая в чём-то в обмен на уступки другой стороны. Принимается «среднее» решение, устраивающее в основном всех участников, несмотря на сохраняющуюся «зону взаимного несогласия». Преимущества данного стиля в быстром разрешении конфликта. Однако это решение не всегда справедливое, а потому, хотя и не так выражено, как в других ситуациях, сохраняется эмоциональная неудовлетворённость у участников конфликта. Сотрудничество: предполагает поиск решения, полностью удовлетворяющего интересы всех участников конфликта, в ходе открытого обмена мнениями. Этот способ – самый трудоёмкий, требующий времени и внимания к партнёру. Вместе с тем, это – единственный путь, который может привести к справедливому и окончательному разрешению конфликта [50].

Участники конфликта могут как самостоятельно предпринимать соответствующие действия по разрешению конфликта, так и обратиться за помощью к «постороннему» человеку – посреднику, который поможет организовать диалог между ними. В любом случае для конструктивного



разрешения конфликта важны следующие условия: 1) адекватность восприятия конфликта, 2) открытость и эффективность общения конфликтующих сторон, 3) создание климата взаимного доверия и сотрудничества, 4) совместный поиск взаимных интересов, альтернативных способов выхода из конфликта и решения по разрешению конфликта [61].

Правоохранительные органы, представляя собой один из наиболее существенных структурных составляющих государственного аппарата, во все времена и при различных политических режимах испытывали разностороннее воздействие. В существующей социально-политической обстановке сотрудникам правоохранительных органов приходится нередко действовать в особых условиях и, наряду с обычными гражданами, переживать материальные и моральные последствия экономического кризиса, разрушения привычной системы духовно-нравственных ценностей. Особая деятельность правоохранительных органов определяет её повышенную социально-психологическую напряжённость, получающую отражение во множестве конфликтов у личного состава.

Правоохранительным органам конфликты свойственны не меньше, чем другим государственным структурам. По данным приведёнными А.Я Анцуповым до 80% управленческих решений, принимаемых руководителями подразделений полиции, являются поводами и основаниями для скрытых и явных конфликтов. Это происходит в силу подавляющего влияния субординации, которая исключает свободный обмен мнениями, а также пресечением со стороны руководства попыток всяких дискуссий и обсуждений [6 с.123].

Необходимо развивать и совершенствовать умения применять психолого-педагогические приёмы воздействия в сложных, конфликтных ситуациях общения с гражданами. Подобные ситуации являются наиболее типичными для деятельности сотрудников органов внутренних дел, поэтому весьма важным становится формирование у сотрудников умения нейтрализовать конфликтную ситуацию, обучение их способам разрешения

конфликтов. Эффективность деятельности сотрудников во многом зависит и от умелого использования определённых методов психолого-педагогического воздействия на людей, таких как убеждение, внушение, принуждение, стимулирование. У сотрудников должны вырабатываться и навыки использования различных тактических приёмов поведения в ситуации конфликтного поведения, в том числе и использования конфликтной ситуации в оперативных целях [7].

В повседневной практической работе сотрудники подвергаются воздействию многих неблагоприятных психологических обстоятельств, которые могут влиять на качество выполнения профессиональных действий. И психологическая устойчивость, умение владеть собой в напряжённых ситуациях оперативно-служебной деятельности рассматриваются как один из важнейших показателей психологической подготовленности, которая проявляется в способности сотрудников не поддаваться воздействию негативных обстоятельств. Здесь важно формирование знаний и умений предвидеть эти трудности при решении оперативно-служебных задач. Формирование психологической устойчивости способствует натренированности сотрудников в безукоризненном выполнении профессиональных действий в условиях максимальных психологических трудностей, что может достигаться путём моделирования напряжённости в процессе тренировок и практических занятий [40].

Развитие положительных эмоционально-волевых качеств личности, обучение сотрудников приёмам саморегуляции и самоуправления также является неотъемлемой частью психологической подготовки. Формирование психологической устойчивости и умения владеть собой в напряжённых ситуациях предполагает выработку у сотрудников определённых эмоционально-волевых качеств личности, таких как ответственность, стойкость к неудачам, склонность и устойчивость к риску, самообладание, выдержка и т.д. Сотрудник должен владеть приёмами самоконтроля поведения, управлять своим поведением и эмоциями. В процессе занятий и

тренировок сотрудники должны овладеть приёмами саморегуляции, снятия нервного напряжения, активизации внутренних ресурсов на выполнение поставленной задачи.

Психологическая подготовка включает формирование волевой активности и навыков волевых действий. В практической деятельности сотрудникам органов внутренних дел приходится сталкиваться с различными трудностями, препятствиями, которые затрудняют качественное выполнение работы, а порой и препятствуют достижению поставленной цели. В этих ситуациях им приходится проявлять волевую активность, побуждающую их к преодолению этих трудностей и препятствий. Развитию навыков волевых действий способствует включение в процесс занятий определённых элементов, помех, препятствующих реализации поставленной задачи. Опыт волевой активности, накопленный в процессе таких тренировок, будет влиять на развитие воли, волевых качеств личности [40].

Подготовка к психическим перегрузкам в работе также необходима и целесообразна, поскольку деятельность сотрудников органов внутренних дел характеризуется тем, что воздействующие на них различные факторы, зачастую носят стрессовый характер, приводят к чрезмерным нагрузкам и перегрузкам нервной системы.

Это, в свою очередь, сказывается на эффективности осуществляемой ими деятельности. Поэтому сотрудники должны быть ознакомлены с основными закономерностями протекания этих процессов и приёмами (в частности, например, приёмами психорегулирующей тренировки), которые позволяют в короткое время восстановить работоспособность и снять излишнее психическое напряжение.

Основными путями предупреждения конфликтов могут быть:

- постоянная забота об удовлетворении нужд и запросов сотрудников;
- подбор и расстановка сотрудников с учетом их индивидуально-психологических особенностей;

- соблюдение принципа социальной справедливости в любых решениях, затрагивающих интересы коллектива и личности;
- воспитание сотрудников, формирование у них высокой психолого-педагогической культуры общения и др.

Регулирование как сложный процесс предполагает ряд этапов, которые важно учитывать в управленческой деятельности.

1 этап. Признание реальности конфликта конфликтующими сторонами.

2 этап. Легитимизация конфликта, то есть достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил конфликтного взаимодействия.

3 этап. Институализация конфликта, то есть создание соответствующих органов, рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия.

Разрешение конфликта может быть полным и неполным. Полное разрешение конфликта достигается при устранении причин, предмета конфликта и конфликтных ситуаций. Неполное разрешение конфликта происходит тогда, когда устраняются не все причины или конфликтные ситуации [42].

Способы разрешения: административный (увольнение, перевод на другую работу и т.п.); педагогический (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т.п.).

Основные модели поведения личности в конфликтной ситуации:

Конструктивная (стремится уладить конфликт; нацелен на поиск приемлемого решения; отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику; открыт и искренен в общении).

Деструктивная (постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнёра, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения).

Конформистская (пассивен, склонен к уступкам; непоследователен в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов и личной ответственности).

С позиции сотрудника ОВД желательной и необходимой является конструктивная модель. Опасность конформистской модели поведения заключается в том, что она способствует агрессивности соперника, а иногда и провоцирует её.

Продуктивность и плодотворность делового конфликта зависят от того, насколько всесторонне руководитель учитывает:

- положение и статус каждого из участников конфликта (руководитель и подчинённый, старший и младший по возрасту и званию, опытный или недостаточно опытный работник);
- характер обмена мнениями (стремление понять друг друга, забыть о личных предубеждениях, предоставить право доказать иную точку зрения, конструктивно реагировать на критику, направленную на совершенствование управления и оперативно-служебной деятельности);
- обоснованность своей позиции при подведении итогов обсуждения спорных вопросов;
- признание резкого расхождения или совпадения точек зрения;
- определение объёма выявленных разногласий и сферы невыявленного, по поводу чего необходимо новое обсуждение и уточнение позиций;
- выражение симпатий участникам конфликта на деловой почве;
- принесение взаимных извинений, если конфликтующими сторонами была нарушена этика поведения [44].

Бесконфликтное взаимодействие, анализ конфликтов, их причин, разновидностей и закономерностей проявления, помогает каждому сотруднику органов внутренних дел психологически более грамотно решать вопросы прогнозирования и профилактики конфликтных ситуаций, выбирать

адекватные методы и приёмы практического разрешения и снятия конфликтов, на данной основе – целенаправленно сосредотачивать свои усилия на повышении уровня организованности коллектива и эффективном решении служебных задач.

Профессиональная деятельность сотрудника ОВД принадлежит к разряду «сложных» профессий, предъявляющих очень высокие психологические и психофизиологические требования к сотрудникам.

Личность сотрудника органов внутренних дел отличается сложностью и многогранностью. Она складывается и формируется в основном в результате взаимодействия многих факторов, но главным и определяющим является личность человека, который избрал профессию сотрудника органов внутренних дел в качестве одной из главных своих жизненных целей.

Формирование личности сотрудника ОВД – это сложный процесс превращения требований современного законодательства, соответствующих ведомственных установлений в убеждения, привычки, личностные качества, навыки и умения у лица, которое выбрало для себя работу в органах внутренних дел. Огромное значение в формировании личности сотрудника ОВД имеет учебная подготовка и профессиональная деятельность, которая предъявляет сложный комплекс требований к его личностным качествам и профессиональным навыкам, развивая и закрепляя их в структуре личности [40].

Знание психических закономерностей, применение в процессе юридической деятельности определённых психологических методов облегчает труд человека, помогает ему регулировать и строить взаимоотношения с другими людьми, глубже понимать мотивы поступков людей, познавать объективную действительность, правильно оценивать её и использовать результаты познания в практике.

Всё это необходимо сотруднику полиции для того, чтобы осуществлять возложенные на него функции максимально эффективно и с наименьшими потерями собственного эмоционального равновесия.

## **1.2. Особенности конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка**

Стратегия поведения в конфликте – это ориентация человека (группы) по отношению к конфликту, установка на определённые формы поведения в ситуации конфликта [55].

Соперничество (конкуренция) состоит в навязывание другой стороне выгодного для себя решения. Сотрудничество (проблемно-решающая стратегия) предполагает поиск такого решения, которое удовлетворяло бы обе стороны. Компромисс предполагает взаимные уступки в чём-то важном и принципиальном для каждой из сторон. Применение стратегии приспособления (уступки) основывается на снижении своих требований и принятии позиции оппонента. По избежание (бездействия) участник находится в ситуации конфликта, но без всяких активных действий с его разрешения [56].

Как правило, в конфликте используются комбинации стратегий, порой доминирует одна из них. Иногда конфликт начинается с кооперативного поведения, однако в случае неудачи начинается соперничество, что может оказаться неэффективным. Тогда вновь происходит возвращение к сотрудничеству, которое ведёт к успешному разрешению конфликта.

Соперничество - наиболее часто применяемая стратегия. Оппоненты пытаются добиваться своих целей таким образом в более чем 90% конфликтов. Собственно, конфликт и состоит в противоборстве, подавлении соперника. Поэтому лицо или группа идут на конфликт, поскольку другими способами договориться с оппонентом не удаётся [49].

В период открытого развития конфликта используйте именно эту стратегию, особенно в ходе его эскалации. В период конфликтной ситуации и в период завершения конфликта расширяется спектр средств воздействия на оппонента. Однако в целом такие стратегии, как компромисс, избегание и

приспособления, используемые в несколько раз реже, чем соперничество, сотрудничество.

В случае невозможности предотвращения конфликта возникает задача его регулирования, т.е. управление его ходом с целью наиболее оптимального разрешения противоречий.

Грамотное управление ходом конфликтных взаимодействий предусматривает выбор стратегии такого поведения, которое будет использоваться для завершения конфликта.

Выделяют три основные стратегии, которые используются в управлении конфликтом:

- стратегия «выиграть-проиграть». Она характеризуется желанием одной стороны подавить другую. В случае использования этого варианта поведения один участник конфликта становится победителем, а другой проигрывает. Такая стратегия редко имеет длительный эффект, потому что побеждённый, скорее всего, спрячет свой образ и не поддержит принятое решение. В результате через некоторое время конфликт может разгореться снова. В отдельных случаях, когда лицо, наделённое властью, должно навести порядок ради всеобщего благополучия, использование этой стратегии является целесообразным;
- стратегия «проиграть-проиграть». Сторона идёт на проигрыш сознательно, но вместе с тем заставляет и другую сторону потерпеть поражение. Проигрыш может быть и частичным;
- стратегия «выиграть-выиграть». Сторона стремится к такому выходу из конфликта, чтобы удовлетворить каждого из участников. Австралийские специалисты в области конфликтологии Х. Корнелиус и Ш. Фэйр детально разработали технологию разрешения конфликтов с помощью стратегии «выиграть - выиграть» и определили четыре этапа её использования. На первом этапе следует установить, какая



потребность стоит за желаниями другой стороны, на втором – определить, компенсируются различия в каком-либо аспекте, на третьем нужно разработать новые варианты решений, наиболее устраивающие обе стороны, и на последнем этапе при условии сотрудничества сторон вместе решить проблемы конфликта [48].

Деятельность органов внутренних дел всегда находилась под пристальным вниманием общества, поскольку она в той или иной мере затрагивает интересы всех его членов. Её результаты самым непосредственным образом сказываются на обеспечении безопасности личности, общества и государства, реализации их законных интересов. Работа в ОВД сопряжена со множеством нравственных проблем, порождённых спецификой целей, содержания, форм, методов и средств их деятельности. Уже одно то, что обеспечивать правопорядок, спокойную жизнь граждан приходится с использованием мер принуждения и ограничения прав личности, вызывает целый комплекс противоречий как в общественном, так и в индивидуальном сознании [45].

Профессиональная деятельность сотрудников ОВД принадлежит к разряду сложных, предъявляющих очень высокие требования к работникам правоохранительных органов, так как от принятых ими решений зависят судьбы многих людей. Сотрудники ОВД представляют государственные органы, стоящие на страже личных и государственных интересов [44].

В.С. Олейников отмечает ещё одну особенность профессиональной деятельности сотрудника полиции в сфере общения: «Ему нередко приходится сталкиваться и проникать в самые интимные глубины духовной жизни граждан. Поэтому действия сотрудника всегда должны быть уважительны по отношению к другому человеку, справедливы и понятны самым широким массам трудящихся».

Характерной особенностью общения и деятельности сотрудника ОВД является и то, что он, в отличие от представителей других профессий, вынужден иметь дело чаще всего с особым контингентом «ненормальных»

людей, преступивших закон. Постоянное негативное общение с преступниками, нарушителями общественного порядка, лицами, ведущими паразитический и аморальный образ жизни, пьяницами и алкоголиками, наркоманами оказывает существенное психотравмирующее влияние на самочувствие сотрудника. Жизнь сталкивает его с множеством явлений антиобщественного порядка, работник испытывает воздействие отрицательных информации и эмоций, значительные психологические перегрузки [42].

Вся деятельность сотрудников, носящих полицейскую форму, в очень большей степени подчиняется общественным нормам и социальным ожиданиям. Сам факт ношения специальной формы подчёркивает эту особенность деятельности и оказывает известное влияние на личность работника. От человека в полицейской форме все окружающие справедливо ждут строго определённого рода поведения - соучастия, поддержки, помощи, защиты. Окружающие, обращаясь за помощью к полицейскому, предполагают, что он грудью станет на защиту человека, которому угрожает опасность.

Необходимо подчеркнуть такую существенную особенность деятельности, как виктимную предрасположенность большинства полицейских профессий, т.е. повышенную вероятность агрессивного нападения нарушителей общественного порядка на работника полиции, повышенную вероятность стать жертвой преступных посягательств. Вероятность агрессивного нападения на сотрудников ОВД обратно пропорциональна уровню их профессиональной подготовленности и во многом зависит от правильной организации службы, учёта индивидуальных психологических особенностей работников при подборе личного состава на должности и посты, повышено уязвимые в виктимном отношении. Осознание сотрудником повышенной виктимности своего труда также может играть роль психотравмирующего фактора, приводящего к чрезвычайной эмоциональной напряжённости службы [40].

Вся профессиональная деятельность сотрудников ОВД довольно жёстко регламентирована существующим законодательством (Законом РФ «О полиции», Положением о службе в ОВД, Законом «Об оперативно-розыскной деятельности в РФ», Уголовным и Уголовно-процессуальным Кодексами РФ, Кодексом об административных правонарушениях РФ и др.) и приказами МВД РФ. Данное обстоятельство формирует стремление строго придерживаться правовых норм, воздействующих на поведение, направленность личности. Потребность соблюдать нравственные, правовые нормы является одной из ведущих, доминирующих среди прочих, социально значимых потребностей, влияющих на правосознание. Все это определяет высокий уровень социализации личности, особенно сотрудников ОВД, их ответственности перед обществом, нормативности поведения. Данное интегративное свойство рассматривается в качестве одного из главных факторов их профессиональной пригодности. Особенно велика роль правосознания, установочного отношения к соблюдению нравственных, правовых норм поведения в неожиданно складывающихся ситуациях, которые можно назвать ситуациями профессионального риска, например, в ситуации, провоцирующей взятку, в ситуации допроса свидетеля и других [39].

Использование сотрудником ОВД своих властных служебных полномочий нередко существенно затрагивает интересы граждан, юридических лиц, организаций. Поэтому предоставление должностным лицам ОВД соответствующих полномочий предполагает и разумное их использование с учётом характера содеянного виновным, сложившейся ситуации, личности субъекта, в отношении которого применяются те или иные меры правового характера.

Известно, что малейшее отступление от требований закона относительно использования властных полномочий тем или иным должностным лицом может привести к тяжёлым последствиям, причинить вред, нанести серьёзную психическую травму человеку и его близким,

отрицательно повлиять на его авторитет и репутацию среди окружающих, сформировать искажённое мнение о нем.

Особенности конфликтов в коллективах ОВД обусловлены причинами, вызвавшими их. Без знания причин трудно понять механизмы развития и завершения конфликтов, а самое главное – заниматься их профилактикой. Ведь профилактика и предупреждение – это устранение условий и факторов, вызывающих конфликты [42].

Возникновение и развитие конфликтов традиционно обусловлено действием четырёх групп факторов и причин: объективных, организационно-управленческих, социально психологических и личностных. Первые две группы факторов носят объективный характер, третья и четвертая – главным образом субъективный.

Понимание объективно-субъективного характера причин конфликтов необходимо при определении способов их предупреждения, выработке оптимальной стратегии поведения руководителя в типичных служебных конфликтах [28].

К числу объективных причин конфликтов можно отнести те обстоятельства социального взаимодействия сотрудников, которые привели к столкновению их интересов, мнений, установок и т.д. Объективные причины приводят к созданию предконфликтной обстановки – компонента предконфликтной ситуации.

Потеря у некоторых сотрудников интереса к службе часто порождает негативное отношение к труду, которое выражается в нарушениях дисциплины, халатном исполнении служебных обязанностей, способствует относительно высокой подвижности (перемещению) кадров между службами и подразделениями.

В числе же наиболее значимых факторов можно выделить следующие: неудовлетворённость социально-бытовыми условиями, возможностью улучшить свои жилищные условия; недостаточный размер денежного содержания и его несоответствие характеру и условиям труда; правовая и

социальная незащищённость; высокая степень профессионального риска; отсутствие перспективы профессионального и служебного роста, а также возможности выбора работы с более привлекательными условиями; непрестижность профессии; упущения в подборе кадров; плохая организация службы. Действие таких факторов усиливается недостатками функционирования аппаратов этих служб, т.е. обилием «бумажной работы», недочётами в системе морального и материального поощрения. Наиболее распространёнными объективными причинами конфликтов в деятельности коллективов ОВД является именно неудовлетворённость социально-бытовыми условиями. На это указало 66% опрошенных руководителей различного уровня от общего числа опрошенных и 61% сотрудников. На неудовлетворённость денежным содержанием указали 100% опрошенных. Многие (28%) отметили, что причиной конфликтов являются произвол начальников, плохое отношение к подчинённым. Конфликты между ними обычно вызываются: недостатками в организации выполнения служебных заданий (33%); нерациональным использованием служебного времени и необъективной оценкой деятельности (28%); неправомерным поведением и нетактичностью руководителя (20%); несправедливым распределением материальных и других поощрительных благ среди сотрудников (12,7%). Лишь 11% респондентов высказали мнение, что конфликты возникают из-за нарушения служебной дисциплины [28].

Субъективные причины конфликтов в основном связаны с теми индивидуальными психологическими особенностями сотрудников, которые обуславливают выбор именно конфликтного, а не какого-либо другого способа разрешения объективного противоречия. Практически в любой предконфликтной ситуации есть возможность выбора – конфликтного или одного из неконфликтных способов её разрешения. Причины, определяющие выбор руководителя, носят субъективный характер. К ним относятся:

- психологическая неподготовленность к регулированию собственных состояний, вызванных «давлением» ответственности, неуверенности и другими подобными фактами;
- излишняя резкость, недоверие к подчинённым;
- отсутствие или недостаточная степень выраженности умения видеть отдельные положительные результаты при общих неудовлетворительных показателях работы сотрудника или отдельной службы;
- некритический перенос привычек работать в новом коллективе так же, как в прежнем;
- собственные трудности в определении новой линии поведения в связи с повышением в должности в том же коллективе;
- трудности адаптации к новым условиям внешней среды [44].

Обозначенные предпосылки способствуют и сопутствуют возникновению 20% всех отмеченных противоречий и 26% конфликтов. Причём проявление излишней резкости, недоверия к подчинённым в 7 случаях из 10 порождало конфликты.

Социально-психологические аспекты взаимоотношений сотрудников ОВД и граждан можно рассматривать с двух противоположных сторон: с позиции самого сотрудника полиции (отношение к гражданину, как к «модели» партнёра по общению) и с точки зрения гражданина (его восприятие сотрудника, т.е. «образа» представителя правоохранительных органов) [45].

Так, во взаимоотношениях разных лиц (потерпевшего, свидетеля, подозреваемого) с сотрудниками ОВД образ сотрудника в представлениях граждан может быть различным (положительным, нейтральным, отрицательным). То же можно сказать и о формировании образа гражданина, с которым сотрудник полиции вступает в общение при выполнении профессиональных задач.

### **1.3. Модель формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка**

Моделирование – исследование объектов познания на их моделях; построение и изучение моделей реально существующих объектов, процессов явлений с целью получения объяснений этих явлений, а также для предсказания явлений, интересующих исследователя [50].

Модель – искусственно созданное явление (предмет, процесс, ситуация), аналогичное естественному явлению, научное изучение которого затруднено или невозможно [49].

Термин «модель» широко используется в различных сферах человеческой деятельности и имеет множество смысловых значений. Под «моделью» понимается такой материальный или мысленно представляемый объект, который в процессе исследования замещает объект-оригинал так, что его непосредственное изучение даёт новые знания об объекте-оригинале.

Любая модель строится и исследуется при определённых допущениях, гипотезах. Модель – результат отображения одной структуры на другую. В качестве модели может рассматриваться и программно-проектная документация. А одна из главных задач использования модели – это оценка качества и результатов деятельности моделируемой системы до запуска функционирования системы в реальных условиях.

В науке понятие «модель» зачастую вкладывается не однозначный смысл, и поэтому создать единую общепринятую классификацию видов моделей представляется весьма затруднительным.

Классификацию моделей можно проводить по различным основаниям (общим для данного класса моделей существенным признакам). В качестве существенных или классификационных признаков могут служить: цели моделирования, средства моделирования, объекты моделирования, уровни (глубина) моделирования, масштабы моделирования и др.

Новик И. Б. классифицировал модели по их назначению бывают познавательными, прагматическими и инструментальными.

Познавательная модель – форма организации и представления знаний, средство соединения новых и старых знаний. Познавательная модель, как правило, подгоняется под реальность и является теоретической моделью.

Прагматическая модель – средство организации практических действий, рабочего представления целей системы для её управления. Реальность подгоняется под некоторую прагматическую модель. Это, как правило, прикладная модель.

Инструментальная модель – средство построения, исследования и/или использования прагматических и/или познавательных моделей.

Познавательные модели отражают существующие, а прагматические – хоть и не существующие, но желаемые и, возможно, исполнимые отношения и связи [50].

Дерево целей – это структурированная, построенная по иерархическому принципу (распределённая по уровням, ранжированная) совокупность целей экономической системы, программы, плана, в которой выделены генеральная цель («вершина дерева»); подчинённые ей подцели первого, второго и последующего уровней («ветви дерева»). Название «дерево целей» связано с тем, что схематически представленная совокупность распределённых по уровням целей напоминает по виду перевёрнутое дерево [20].

Концепция «дерева целей» впервые была предложена Ч. Черчменом и Р. Акоффом в 1957 году. Она позволяет человеку привести в порядок собственные планы, увидеть свои цели в группе. Независимо от того, являются ли они личными или профессиональными.

В том числе, дерево целей позволяет выявить, какие возможные комбинации обеспечат наилучшую отдачу. Термин «дерево» предполагает использование иерархической структуры (от старшей к младшей), полученной путём разделения общей цели на подцели. Метод дерева целей



ориентирован на получение относительно устойчивой структуры целей, проблем, направлений. Для достижения этого при построении первоначального варианта структуры следует учитывать закономерности целеобразования и использовать принципы формирования иерархических структур. Этот метод широко применяется для прогнозирования возможных направлений развития науки, техники, технологий, а также для составления личных целей, профессиональных, целей любой компании. Так называемое дерево целей тесно увязывает между собой перспективные цели и конкретные задачи на каждом уровне иерархии. При этом цель высшего порядка соответствует вершине дерева, а ниже в несколько ярусов располагаются локальные цели (задачи), с помощью которых обеспечивается достижение целей верхнего уровня. Составленное дерево целей имеет систему решений на бумаге. То есть план по достижению основной цели. Дерево целей может быть составлено и для любой цели: глобальной, месячной, годичной. Когда составлено дерево целей, можно проследить, к чему приведёт та или иная цель. Например, «выпустить новый вид товара» может привести к снижению объёма ранее выпускаемых товаров и, как следствие, к совершенно обратному результату – снижению прибыли. Именно дерево целей позволило это увидеть. А также, именно дерево целей позволит скорректировать данную цель и создать либо дополнительные рабочие места, либо, к примеру, проанализировать выпускаемую продукцию с целью выявления продукта с минимальной прибылью, дабы именно его заместить новым продуктом [20].

При построении «дерева целей» его проектирование идёт по методу «от общего к частному». Прекращение декомпозиции цели на более мелкие прекращается в тот момент, когда дальнейший процесс является нецелесообразным в рамках рассмотрения главной цели.

Алгоритм построения «дерева целей» следующий:

1. Определение генеральной (общей) цели;
2. Разделение общей цели на подцели (подцели 1-го уровня);

3. Разделение подцелей 1-го уровня на подцели 2-го уровня;
4. Разделение подцелей 2-го уровня на более детальные составляющие (подцели 3-го уровня);

Существует четыре вида взаимосвязей между целями:

1. Взаимодополнение целей: первая цель достигается только в случае достижения второй и наоборот.
2. Индифферентность целей: первая цель достигается независимо от достижения второй.
3. Антагонизм целей: достигается либо первая, либо вторая цель.
4. Конкуренция целей: ограниченное количество ресурсов может быть направлено на достижение либо первой, либо второй цели.

В процессе построения дерева целей проводятся следующие действия:

- анализ целей на их совместимость, взаимодополняемость, конкурентность и установление окончательной структуры дерева целей;
- определение относительной важности целей по их логическим связям и оценкам экспертов;
- определение окончательных значений числовых показателей целей в соответствии с обработанными оценками экспертов;
- оценку имеющихся ресурсов и их предварительное распределение на достижение отдельных целей;
- отказ от всех целей, которые не укладываются в ограничения по ресурсам и имеют низкие экспертные оценки.

Правила построения дерева целей:

- каждая сформулированная цель должна иметь средства и ресурсы для её обеспечения;
- при декомпозиции целей должно соблюдаться условие полноты редукции, т. е. количество подцелей каждой цели должно быть достаточным для её достижения;
- декомпозиция каждой цели на подцели осуществляется по

- одному выбранному классификационному признаку;
- развитие отдельных ветвей дерева может заканчиваться на разных уровнях системы;
- вершины вышележащего уровня системы представляют собой цели для вершин нижележащих уровней;
- развитие дерева целей продолжается до тех пор, пока лицо, решающее проблему, не будет иметь в распоряжении все средства для достижения вышестоящей цели.

Под целью организации – обычно понимается некий ожидаемый результат или же некоторое будущее желательное состояние какого-то объекта (организации в целом, показателей её деятельности, направления бизнеса, функционального блока, производственного комплекса и т.п.) [20].

В общем случае цель может быть охарактеризована через:

- качественное описание, выраженное на естественном языке;
- количественные показатели и их ожидаемые значения;
- временной горизонт – время, отведённое на её достижение.

Модель целей организации - содержит в себе как описание собственно целей и их характеристик, так и взаимосвязей между ними. В рамках этой модели между её элементами устанавливаются иерархические отношения «цель-средство», предполагающие, что достижение каждой нижестоящей цели становится одним из средств для достижения вышестоящей [50].

Графически модель целей отображается в виде иерархической диаграммы (набора диаграмм), называемой деревом целей.

Описание характеристик целей может быть выполнено как в табличной форме (при наличии значительного объёма структурируемой информации), так и в графической.

Порядок построения дерева целей - основой для построения вершины дерева целей становится набор стратегических целей, определяемых в рамках стратегии организации. Здесь следует обратить внимание на то, что стратегически значимыми следует признать не только те цели, которые

определяют направления стратегического развития, но и долгосрочные цели, связанные с поддержанием функционирования системы управления и подсистем, связанных с производством и обеспечением.

Достижение стратегических целей обеспечивается достижением как операционных (регулярных, перманентно достигаемых) целей, так и проектных (уникальных по своему содержанию) целей.

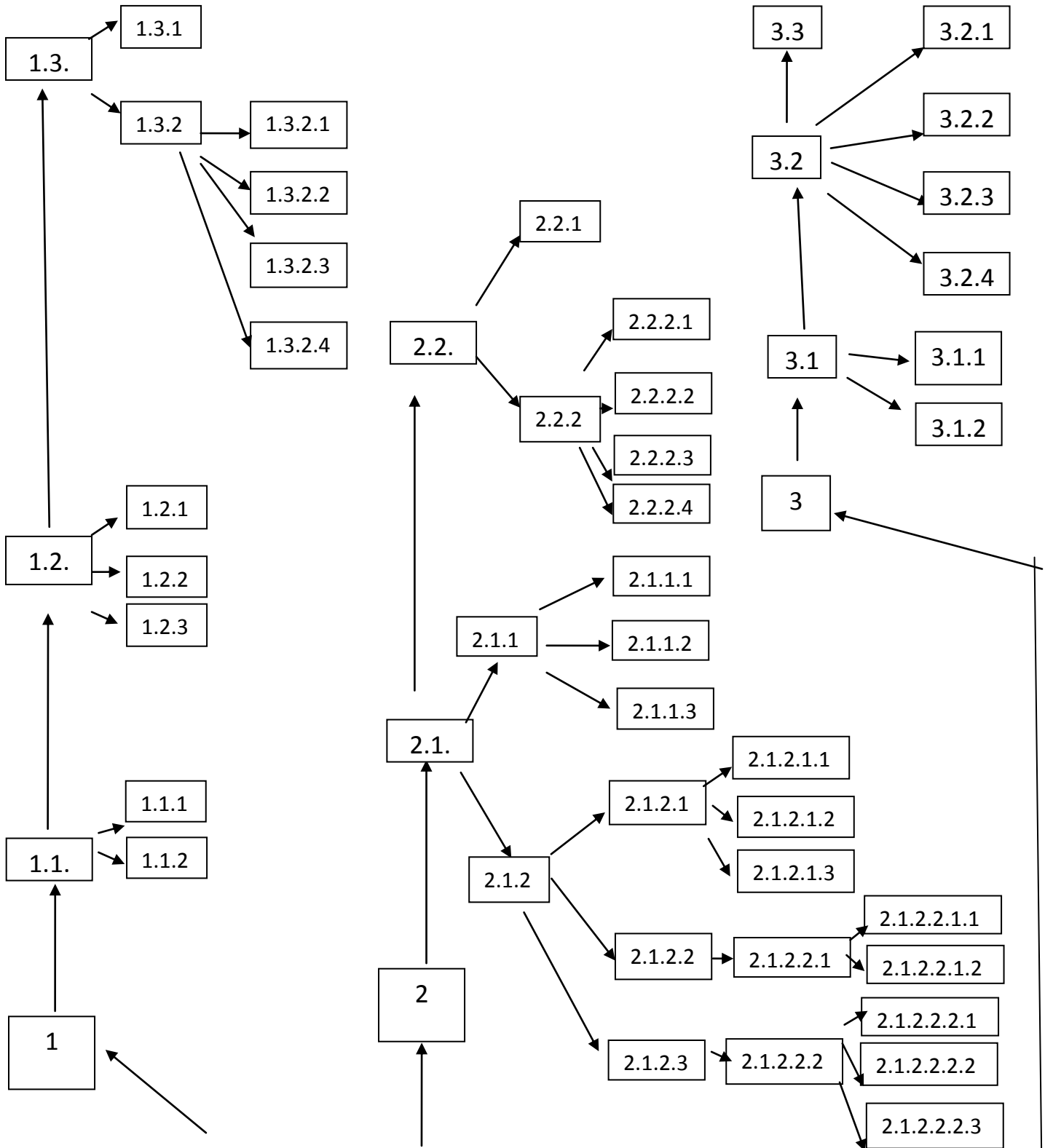
Цели в рамках модели необходимо тщательно классифицировать и соответствующим образом структурировать в рамках диаграмм – таким образом, чтобы они становились презентабельными и максимально понятными для их читателя.

Выделение, описание и иерархическое упорядочивание каждой из целей выполняется посредством выполнения ряда соответствующих аналитических процедур и процедур согласования и утверждения.

Метод дерева целей широко использует профессор В.И. Долгова. Это мы можем наблюдать в монографии «Готовность к инновационной деятельности в образовании» [20].

Анализ литературы по проблеме позволил нам разработать дерево целей нашего исследования. Представим дерево целей психолого-педагогических формирования мотивации учения подростков. Оно содержит следующие компоненты (рисунок 1).

Генеральная цель – теоретически обосновать и экспериментально выполнить исследование формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.



Генеральная цель - теоретически обосновать и экспериментально выполнить исследование формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.

Рисунок 1 – Дерево целей формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.

Реализация генеральной цели предлагает три подцели первого уровня:

1. Изучить теоретические предпосылки исследования формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.
2. Выполнить исследование стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.
3. Выполнить опытно-экспериментальное исследование формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.

Подцель 1 первого уровня предлагает следующие цели и задачи:

- 1.1. Проанализировать проблему формирования конфликтного поведения в психолого- педагогической литературе.
  - 1.1.1. Определить понятие конфликтное поведение.
  - 1.1.2. Охарактеризовать механизмы конфликтного поведения.
- 1.2. Выявить особенности конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.
  - 1.2.1. Определить возрастные особенности конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.
  - 1.2.2. Охарактеризовать стратегии конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.
- 1.3. Разработать и реализовать модель формирования конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.
  - 1.3.1. Охарактеризовать понятия: модель, моделирование.
  - 1.3.2. Охарактеризовать блоки модели.
    - 1.3.2.1. Охарактеризовать теоретический блок.

1.3.2.2. Охарактеризовать диагностический блок.

1.3.2.3. Охарактеризовать формирующий блок.

1.3.2.4. Охарактеризовать аналитический блок.

Подцель 2 первого уровня включает в себя следующие цели и задачи:

2.1. Охарактеризовать этапы, методы и методики исследования.

2.1.1. Охарактеризовать этапы.

2.1.1.1. Охарактеризовать поисково-подготовительный этап исследования.

2.1.1.2. Охарактеризовать опытно-экспериментальный этап исследования.

2.1.1.3. Охарактеризовать контрольно-обобщающий этап исследования.

2.1.2. Охарактеризовать методы и методики.

2.1.2.1. Охарактеризовать теоретические методы исследования.

2.1.2.1.1. Охарактеризовать анализ, как теоретический метод исследования.

2.1.2.1.2. Охарактеризовать обобщение, как теоретический метод исследования.

2.1.2.1.3. Охарактеризовать моделирование, как теоретический метод исследования.

2.1.2.2. Охарактеризовать эмпирические методы исследования.

2.1.2.2.1. Охарактеризовать эксперимент, как эмпирический метод исследования.

2.1.2.2.1.1. Охарактеризовать констатирующий эксперимент, как эмпирический метод исследования.

2.1.2.2.1.2. Охарактеризовать формирующий эксперимент, как эмпирический метод исследования.

2.1.2.2.2. Охарактеризовать тестирование, как эмпирический метод исследования.

2.1.2.2.2.1. Описать опросник К. Томаса “Определение способов регулирования конфликтов”.

2.1.2.2.2.2. Описать тест В.П. Пугачев “Конфликтная личность”.

2.1.2.2.2.3. Описать методику С. Емельянов “Самооценка конфликтности”.

2.1.2.3. Охарактеризовать математико-статистические методы исследования: Т-критерий Вилкоксона.

2.2. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты констатирующего эксперимента.

2.2.1. Охарактеризовать выборку сотрудников полиции общественного порядка.

2.2.2. Охарактеризовать результаты исследования.

2.2.2.1. Охарактеризовать результаты исследования по опроснику К. Томаса “Определение способов регулирования конфликтов”.

2.2.2.2. Охарактеризовать результаты исследования по тесту В.П. Пугачев “Конфликтная личность”.

2.2.2.3. Охарактеризовать результаты исследования по методике С. Емельянов “Самооценка конфликтности”.

2.2.2.4. Обобщить результаты исследования.

Подцель 3 первого уровня включает в себя следующие цели и задачи:

3.1. Разработать и реализовать программу формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.

3.1.1. Охарактеризовать цель и задачи программы формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.

3.1.2. Составить и реализовать тематический план занятий программы.

3.2. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования.



3.2.1. Проанализировать результаты повторной диагностики по опроснику К. Томаса “Определение способов регулирования конфликтов”.

3.2.2. Проанализировать результаты повторной диагностики по тесту В.П. Пугачев “Конфликтная личность”.

3.2.3. Проанализировать результаты повторной диагностики по методике С. Емельянов “Самооценка конфликтности”.

3.2.4. Выполнить математико-статистическую обработку результатов опытно-экспериментального исследования с помощью Т-критерия Вилкоксона.

### 3.3. Составить технологическую карту внедрения.

Формирование – процесс целенаправленного и организованного овладения социальными субъектами целостными, устойчивыми чертами и качествами, необходимыми им для успешной жизнедеятельности [53].

Формирование конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка осуществляется на основе модели, состоящей из нескольких взаимосвязанных блоков.

Каждый блок направлен на решение различных задач и состоит из особых методов и приёмов.

Охарактеризуем блоки модели (рисунок 1).

Теоретический блок включает постановку цели, подборку методов и методик, анализ литературы по формированию конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.

1. Диагностический блок направлен на измерение конфликтности поведения сотрудников полиции общественного порядка по следующим методикам: Опросник К. Томаса “Определение способов регулирования конфликтов”

Цель: показать реакцию на конфликт, и объяснить на сколько она эффективна и целесообразна, и дать информацию о других способах разрешения конфликтной ситуации.

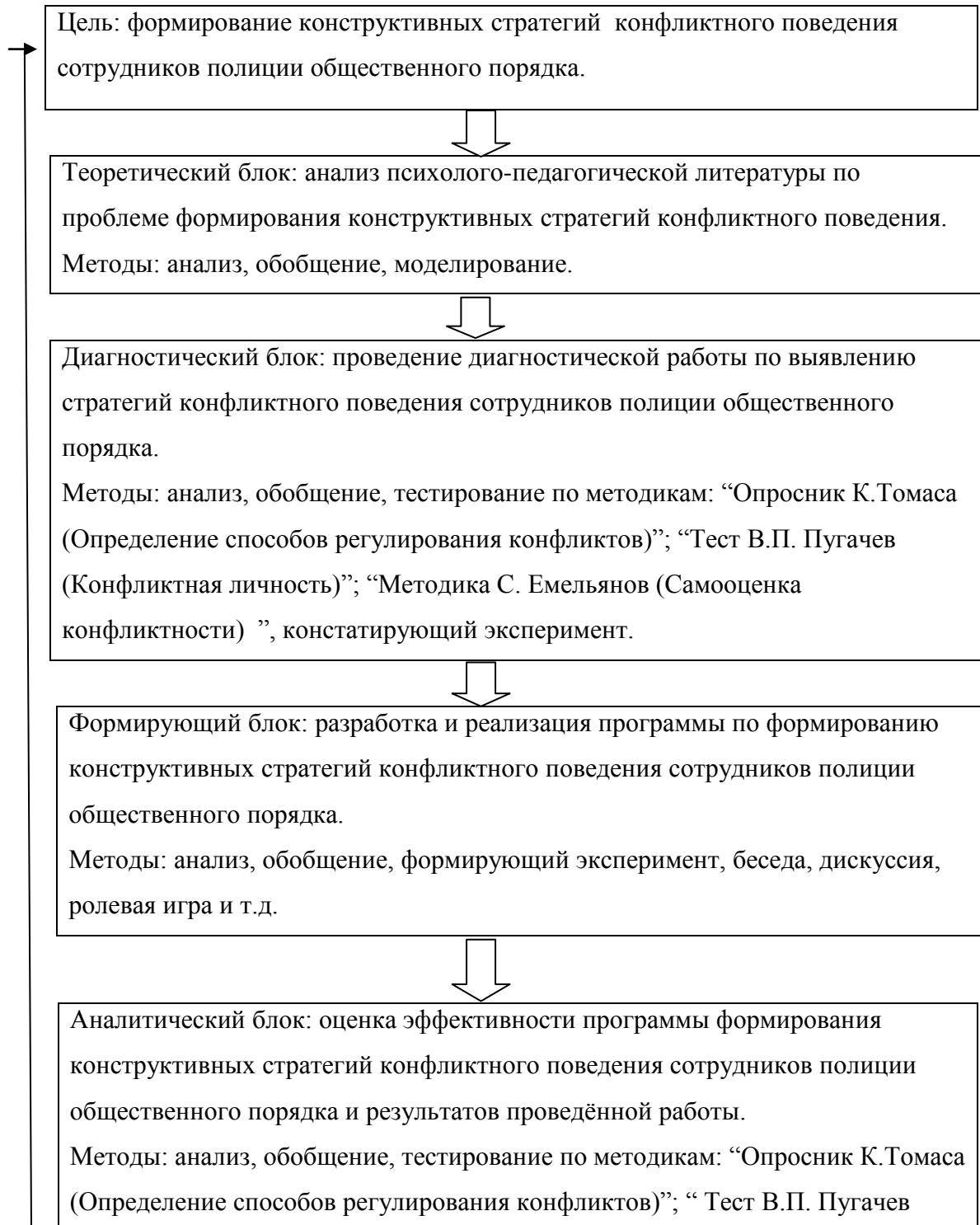
2. Тест В.П. Пугачев “Конфликтная личность”

Цель: найти скрытые и выраженные конфликты в составе, их остроту в текущий момент времени.

3. Методика С. Емельянов “Самооценка конфликтности”

Цель: определение уровня конфликтности.

Итог: Определены стратегии конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.



(Конфликтная личность)”; “Методика С. Емельянов (Самооценка конфликтности) ”, Т-критерий Вилкоксона.



Результат: конструктивные стратегии конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.

Рисунок 2. Схема модели формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка

Формирующий блок включает в себя разработку и реализацию программы по формированию конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.

Задачи:

1. Определить личностно-профессиональную значимость полученных изменений;
2. Сформировать у сотрудников полиции общественного порядка знания о понятии, структуре и проявлениях конфликтности в поведении;
3. Изучить особенности конструктивных стратегий конфликтного поведения;
4. Сформировать конструктивные стратегии бесконфликтного поведения.

Программа включает в себя три этапа: установление контакта, основной этап, заключительный этап. В структуру каждого занятия входят: ритуал приветствия, основная часть, ритуал прощания.

Программа реализовывалась с учётом принципов:

1. Уважительное отношение друг к другу
2. Общение по принципу «здесь и сейчас»

3. Искренность
4. Конфиденциальность
5. Обратная связь.

Аналитический блок включает в себя анализ и оценку эффективности реализованной программы по формированию конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка. С целью оценки изменения показателей конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка был использован T-критерий Вилкоксона. Критерий предназначен для сопоставления показателей, измеренных в двух разных условиях на одной и той же выборке испытуемых. Он позволяет установить не только направленность изменений, но и их выраженность, то есть способен определить, является ли сдвиг показателей в одном направлении более интенсивным, чем в другом.

Таким образом, модель формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка состоит из четырёх блоков: теоретического, диагностического, формирующего и аналитического.

Процесс создания модели достаточно трудоемкий, исследователь как бы проходит через несколько этапов.

Первый – тщательное изучение опыта, связанного с интересующим исследователя явлением, анализ и обобщение этого опыта и создание гипотезы, лежащей в основе будущей модели.

Второй – составление программы исследования, организация практической деятельности в соответствии с разработанной программой, внесение в неё коррективов, подсказанных практикой, уточнение первоначальной гипотезы исследования, взятой в основу модели.

Третий – создание окончательного варианта модели. Если на втором этапе исследователь как бы предлагает различные варианты конструируемого явления, то на третьем этапе он на основе этих вариантов

создает окончательный образец того процесса (или проекта), который собирается воплотить.

Метод моделирования открывает для педагогической науки возможность математизации педагогических процессов. Математизация педагогики несет в себе огромный гносеологический потенциал. Применение математического моделирования самым тесным образом связано с всё более глубоким познанием сущности учебно-воспитательных явлений и процессов, углублением теоретических основ исследования.

### **Вывод по 1 главе**

Конфликтное поведение – внешняя активность субъекта, направленная на предмет конфликта и меняющая или сохраняющая от изменения существующее противоречие между сторонами. Конфликтное поведение подразделяется на наступательное и оборонительное [57].

Конфликт – это взаимодействие двух или нескольких людей, имеющих взаимоисключающие цели (по крайней мере, воспринимаемые ими как таковые) и реализующих их один в ущерб другому. В основе любого конфликта – конфликтная ситуация. В свою очередь в структуре конфликтной ситуации можно выделить участников конфликта и его объект – то, из-за чего возник конфликт, на что претендует каждый из его участников. Объект конфликта может быть, как материальным (например, какая-либо престижная вещь), так и идеальным (правила поведения, статус в группе и т.д.). Конфликтная ситуация может существовать задолго до возникновения конфликта, никак не проявляясь [54].

В литературе выделяют три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивная, деструктивная и конформистская.

Каждая из этих моделей обусловлена предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями субъективного взаимодействия. Модели поведения отражают установки участников конфликта на его динамику и способ разрешения.

В ходе исследования была составлена модель формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка. Включающие в себя блоки – теоретический, диагностический, формирующий и аналитический.

Так же было разработано дерево целей, с поставленной генеральной целью – теоретически обосновать и экспериментально выполнить исследование формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.

## **Глава 2. Организация исследования формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка**

### **2.1. Этапы, методы и методики исследования**

Исследование стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка состоит из трёх этапов:

Первый этап – поисково-подготовительный: определение проблемы исследования; изучение состояния проблемы: анализ литературы по теории вопроса; разработка плана экспериментально-опытной работы, содержания и методики исследования. Формулирование рабочей гипотезы, цели и задач исследования. Были подобраны методы и методики исследования.

Второй этап – опытно-экспериментальный: была проведена первичная диагностика конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка и обработка данных; анализ; разработка и реализация программы формирования конструктивных стратегий.

Третий этап – контрольно-обобщающий: проверка гипотезы; повторная диагностика формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка; интерпретация данных и формулирование выводов; оформление квалификационной работы; анализ и обобщение; математико-статистическая обработка; составление технологической карты внедрения.

Исследование формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка проводилось с помощью следующих методов и методик: 1) теоретические: анализ и моделирование, обобщение; 2) эмпирические: эксперимент (констатирующий и формирующий); тестирование по методикам: “Опросник К. Томаса (Определение способов регулирования конфликтов)”; “Тест А.Я. Анкцупова (МСА)”; “Методика С. Емельянов (Самооценка конфликтности)”; 3) математико-статистическая обработка: Т-критерий Вилкоксона.

Охарактеризуем используемые методы и методики:

Анализ литературы – это метод научного исследования, предполагающий операцию мысленного или реального расчленения целого (свойства, процесса или отношения между предметами) на составные части, выполняемая в процессе познания или предметно-практической деятельности человека.

Анализ (от греч. analysis — разложение, расчленение) – рассмотрение, изучение ч.-л., основанное на расчленении (мысленном, а также часто и реальном) предмета, явления на составные части, определении входящих в целое элементов, разборе свойств к.-л. предмета или явления. (Б. Мещеряков., В. Зинченко). В психологии анализ рассматривается как познавательный процесс, который осуществляется на различных уровнях отражения действительности в мозге человека и животных. Анализ присутствует уже на чувственной ступени познания и, в частности, включается в процессы ощущения и восприятия [10, с. 28].

В квалификационной работе метод анализа использовался при изучении конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.

Обобщение (англ. generalization) – одна из основных характеристик познавательных процессов, состоящая в выделении и фиксации относительно устойчивых, инвариантных свойств предметов и их отношений. Простейший вид О., выполненный в плане непосредственного восприятия, позволяет человеку отображать свойства и отношения предметов независимо от частных и случайных условий их наблюдения. Существуют 2 типа Обобщения, в процессе которого особую роль играют сравнения, анализ и синтез, включающие применение средств языка [10, с. 288].

В основе 1-го типа обобщения лежит действие сравнения. Сравнивая предметы некоторой группы, человек находит, выделяет и обозначает их внешне одинаковые, общие свойства, которые могут стать содержанием понятия об этой группе или классе предметов. Такие О. и понятия называются эмпирическими.



2-й тип обобщения осуществляется путём анализа эмпирических данных о каком-либо объекте с целью выделения существенных внутренних связей, определяющих этот объект как целостную систему. Такое обобщение и соответствующее ему понятие называется теоретическим.

Моделирование – исследование психических процессов и состояний при помощи их реальных (физических) или идеальных, прежде всего математических, моделей. Под «моделью» при этом понимается система объектов или знаков, воспроизводящая некоторые существенные свойства системы-оригинала. Наличие отношения частичного подобия («гомоморфизм») позволяет использовать модель в качестве заместителя или представителя изучаемой системы. Относительная простота модели делает такую замену особенно наглядной. Создание упрощённых моделей системы – действенное средство проверки истинности и полноты теоретических представлений в разных отраслях знания [50].

Эксперимент (англ. *experimental method*) – организация целенаправленного наблюдения, когда по плану исследователя изменяется частично ситуация, в которой находятся участники эксперимента – испытуемые. Применение эксперимента целесообразно в тех случаях, когда исследователю известны подлежащие проверке элементы гипотезы [4, с. 560].

Констатирующий эксперимент – это измерение уровня развития процесса или явления (диагностика) с целью подготовки к формирующему эксперименту [10, с. 562].

Констатирующий эксперимент проводится в начале исследования и ставит своей задачей выяснение на практике состояния изучаемого явления. При этом могут быть использованы различные методы исследования (наблюдение, беседы, анкетирование и т.п.). Полученные в результате констатирующего эксперимента данные могут служить основой для построения исследования, которое позволяет прогнозировать дальнейшее развитие изучаемых свойств, качеств и характеристик [50].

Формирующий эксперимент организуется на основе предварительного изучения состояния проблемы и анализа результатов констатирующего эксперимента. В процессе формирующего эксперимента исследователь производит корректировку выдвинутой гипотезы и организует её проверку. Для повышения объективности анализа полученных данных вводятся контрольная и экспериментальная группы [51].

Тестирование – процесс применения тестов и других психологических методик для изучения и оценки психологии и поведения человека [10; с. 329].

Тестирование (англ. test) – стандартизированная методика психологического измерения, предназначенная для диагностики выраженности психических свойств или состояний у индивида при решении практических задач. Тестирование представляет собой серию кратких испытаний (задач, вопросов, ситуаций и пр.). Как правило, показатели выполнения тестирования (иногда их можно называть «показателями успешности») выражаются в относительных величинах: за единицу часто принимается та или иная мера вариативности индивидуальных данных. Результаты выполнения тестовых заданий являются индикаторами психических свойств или состояний.

#### 1. Опросник К. Томаса “Определение способов регулирования конфликтов”

Опросник личностный, разработан К. Томасом и предназначен для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению, выявления определенных стилей разрешения конфликтной ситуации. Методика может использоваться в качестве ориентировочной для изучения адаптационных и коммуникативных особенностей личности, стиля межличностного взаимодействия.

В России тест адаптирован Н.В. Гришиной.

Тест можно использовать при групповых обследованиях (и тогда стимульный материал зачитывается вслух) и индивидуально (в этом случае необходимо сделать 30 пар карточек с написанными на них высказываниями,

а затем предложить испытуемому выбрать из каждой пары одну карточку, ту, которая кажется ему ближе к истине применительно к его поведению). Затраты времени – не более 15-20 мин.

В своём подходе к изучению конфликтных явлений К. Томас делал акцент на изменении традиционного отношения к конфликтам. Указывая, что на ранних этапах их изучения широко использовался термин «разрешение конфликтов», он подчёркивал, что термин подразумевает, что конфликт можно и необходимо разрешать или элиминировать. Целью разрешения конфликтов, таким образом, было некоторое идеальное бесконфликтное состояние, где люди работают в полной гармонии. Однако в последнее время произошло существенное изменение в отношении специалистов к этому аспекту исследования конфликтов. Оно было вызвано, по мнению К. Томаса, по меньшей мере двумя обстоятельствами: осознанием тщетности усилий по полной элиминации конфликтов, увеличением числа исследований, указывающих на позитивные функции конфликтов. Отсюда, по мысли автора, ударение должно быть перенесено с элиминирования конфликтов на управление ими [61].

В соответствии с этим К. Томас считает нужным сконцентрировать внимание на следующих аспектах изучения конфликтов: какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются более продуктивными или деструктивными; каким образом возможно стимулировать продуктивное поведение.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлечённых в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

1. Соревнование (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
2. Приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;
3. Компромисс
4. Избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
5. Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

К. Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха; при таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, или один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, или оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше. В своём Опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения [61].

## 2. Тест В.П. Пугачев “Конфликтная личность”

Цель: позволяет выявить степень конфликтности личности.

Тест состоит из 11 вопросов. Индивиду, проходящему обследование, необходимо для каждого вопроса выбрать один ответ из трёх возможных. Полученные ответы оцениваются в баллах в соответствии с ключом. В результате может быть получено от 10 до 44 баллов. Показатель, находящийся в пределах 10-14 баллов, свидетельствует о склонности

личности к конфликтному поведению. Результат от 30 до 44 баллов указывает на стремление избегать конфликтных ситуаций.

## 2. Методика С. Емельянов “Самооценка конфликтности

Цель: определение уровня конфликтности.

Оценить каждое утверждение левой и правой колонки. При этом отметить кружком, на сколько баллов у испытуемого проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-балльной шкале. 7 баллов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда. 1 балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

T-критерий Вилкоксона — непараметрический статистический тест (критерий), используемый для проверки различий между двумя выборками парных измерений. Впервые предложен Фрэнком Вилкоксоном. Другие названия — W-критерий Вилкоксона, критерий знаковых рангов Вилкоксона, критерий суммы рангов Вилкоксона, критерий Вилкоксона для связанных выборок. [45]

Назначения критерия:

Критерий предназначен для сопоставления показателей, измеренных в двух разных условиях на одной и той же выборке испытуемых. Он позволяет установить не только направленность изменений, но и их выраженность, то есть способен определить, является ли сдвиг показателей в одном направлении более интенсивным, чем в другом.

Описание T – критерия Вилкоксона:

Этот критерий применим в тех случаях, когда признаки измерены по крайней мере по шкале порядка, и сдвиги между вторым и первым замерами тоже могут быть упорядочены. Для этого они должны варьировать в достаточно широком диапазоне. В принципе, можно применять T - критерий Вилкоксона и в тех случаях, когда сдвиги принимают только три значения: -1, 0 и +1, но тогда критерий T вряд ли добавит что-нибудь новое к тем выводам, которые можно было бы получить с помощью критерия знаков. Вот если сдвиги изменяются, скажем, от -30 до +45, тогда имеет смысл их

ранжировать и потом суммировать ранги. [51]

Суть метода состоит в том, что мы сопоставляем выраженность сдвигов в том и ином направлениях по абсолютной величине. Для этого мы сначала ранжируем все абсолютные величины сдвигов, а потом суммируем ранги. Если сдвиги в положительную и в отрицательную сторону происходят случайно, то суммы рангов абсолютных значений их будут примерно равны. Если же интенсивность сдвига в одном из направлений перевешивает, то сумма рангов абсолютных значений сдвигов в противоположную сторону будет значительно ниже, чем это могло бы быть при случайных изменениях [52].

Первоначально мы исходим из предположения о том, что типичным сдвигом будет сдвиг в более часто встречающемся направлении, а нетипичным, или редким, сдвигом - сдвиг в более редко встречающемся направлении.

Таким образом, исследование формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка проводилось в три этапа: поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный, контрольно-обобщающий.

В исследовании был использован комплекс методов и методик: теоретические методы: анализ литературы по проблеме, анализ полученных результатов, обобщение; эмпирические методы: констатирующий и формирующий эксперимент, тестирование по методикам: “Опросник К. Томаса (Определение способов регулирования конфликтов)”; “В.П. Пугачев (Конфликтная личность)”; “Методика С. Емельянов (Самооценка конфликтности)”, Т-критерий Вилкоксона.

## **2.2. Характеристика выборки, результаты констатирующего эксперимента**

В исследовании принимали участие группа полицейских УВО по г. Челябинску – филиал ФГКУ ГУ МВД России по Челябинской области, ПЦО № 3 в составе 13 человек.

Коллектив ПЦО №3, сформирован в 2014 году. По возрасту коллектив довольно однороден. Разница в возрасте составляет не более 3-4 лет. Все имеют высшее образование (юридическое и техническое). Традицией коллектива, является празднование дней сотрудника МВД (10 ноября) и вневедомственной охраны (29 октября). Отличительными чертами сотрудников являются как отзывчивость, целеустремлённость и исполнительность. Чувство гражданственности и интереса к политической жизни ярко выражена, это связано с проведением ежедневных оперативных совещаний и темой плановых занятий. Хороший показатель в работе связанный с раскрываемости преступлений и безопасности охраны объектов и квартир, является долгом и гражданской позиции сотрудника полиции общественного порядка.

В настоящий момент филиал ФГКУ ГУ МВД России по Челябинской области, проходит очередную реформу, людей сокращают, филиал не имеет постоянного места дислокации, из-за этого приходится постоянно переезжать на разные адреса по городу Челябинску. Со следующего года охрану ждёт воссоединение с ОМОНОм и спецназом. Из-за чего будет образованна национальная гвардия.

После такого объявления в группе происходит волнение, на счёт пребывания их на должности, т.к. могут быть сокращения, понижения должностных окладов. Из-за этого тревожность в группе растёт.

Результаты диагностики по опроснику К. Томаса “Определение способов регулирования конфликтов” представлены на рисунке 3 и таблице 1. Приложения 2.

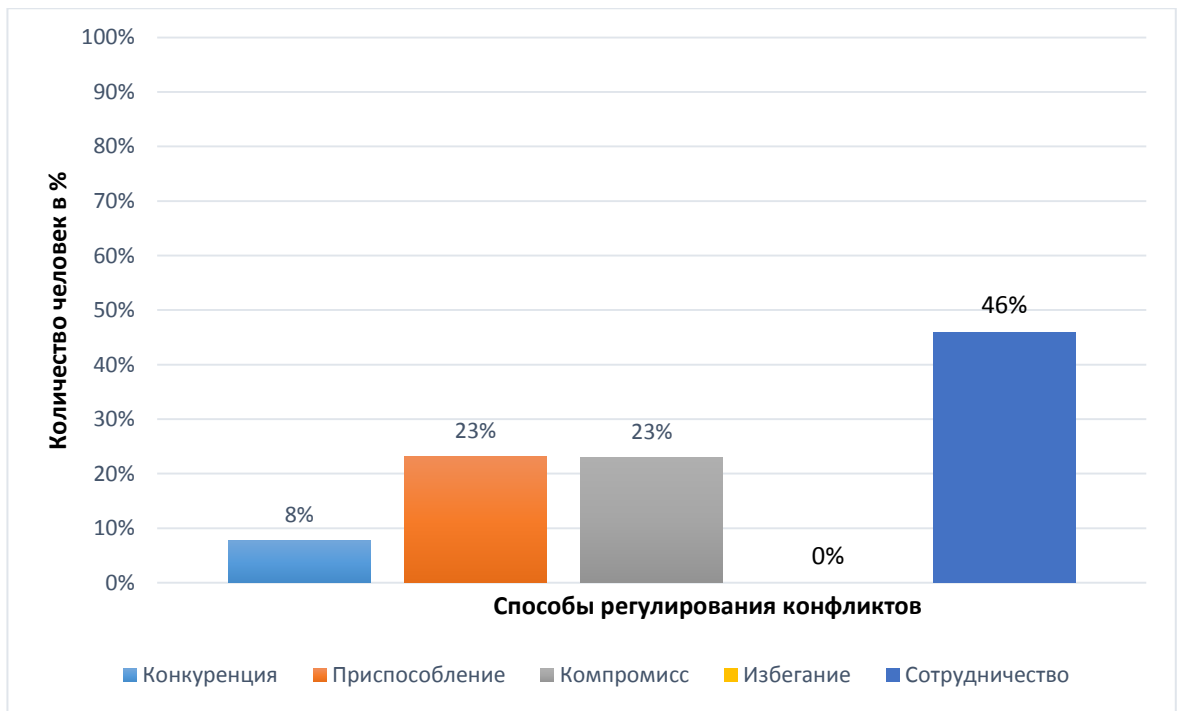


Рисунок 3. Результаты диагностики по опроснику К. Томаса “Определение способов регулирования конфликтов”

Исследование показало, что в исследуемой выборке наибольшую способ регулирования конфликтности имеет такой стиль как сотрудничество 46%. Средние значения имеют: приспособление – 23%, компромисс – 23%. Наименьшее значение имеет стиль конкуренция – 8%. Не имеет значение избегание – 0%.

Результаты исследования указывают на то, что преобладающем способом регулирования конфликтов является сотрудничество, общий уровень использования которой составляет 46%. Сотрудники полиции следуют стилю сотрудничества, активно участвуют в разрешении конфликта и отстаивают свои интересы, но стараются при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более продолжительных затрат времени, чем другие, так как сначала выдвигаются нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем идёт их обсуждение. Это хороший способ удовлетворения интересов обеих сторон, который требует понимания причин конфликта и совместно поиска новых альтернатив его решения.

Следующими, средними показателями стилями являются способ регулирования конфликтов приспособление – 23 %. Это действия совместно



с другим человеком без попытки отстаивать собственные интересы. В отличие от уклонения, при этом стиле имеет место участие в ситуации и согласие делать то, чего хочет другой. Это стиль уступок, согласия и принесения в жертву собственных интересов. Компромисс (23%) – при использовании стиля обе стороны немного уступают в своих интересах, чтобы удовлетворить их в остальном, часто главном. Это делается путём торга и обмена, уступок. В отличие от сотрудничества, компромисс достигается на более поверхностном уровне – один уступает в чём-то, другой тоже, в результате появляется возможность прийти к общему решению.

В наименьшей степени используется стиль конкуренция – 8%. Человек активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путём. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими и достигает цели, используя свои волевые качества. Он старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать нужное ему решение проблемы.

Стиль избегание – не был выявлен.

Результаты исследования по тесту В.П. Пугачева “Конфликтная личность” представлены на рисунке 4 и в таблице 2 приложения 2.

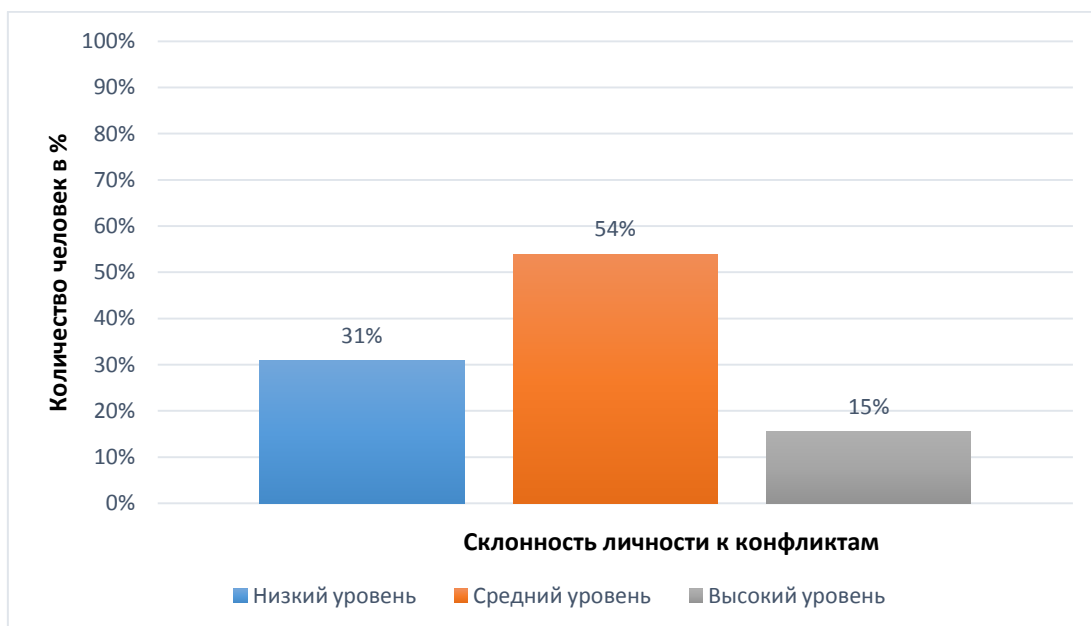


Рисунок 4. Результаты диагностики по тесту В.П. Пугачева “Конфликтная личность”

Исследование показало, что в исследуемой выборке наибольшую склонность личности к конфликтам имеет средний уровень – 54%. Среднее значение имеет избегание – 31%. Минимальное значение имеет сильная конфликтность – 15%.

Результаты исследования указывают на то, что преобладающей склонности личность является средняя конфликтность, общий уровень использования, который составляет 54%. Люди с этим показателем являются конфликтной личностью. Настойчиво отстаивают своё мнение, невзирая на то, как это повлияет на их служебные или личные отношения. И за это уважают.

Следующим типом является низкий уровень конфликтности (31%). С таким показателем люди тактичны. Не любят конфликтов, даже если и могут их сгладить, легко избегают критические ситуации. Когда им приходится вступать в спор, они учитывают, как это отразится на их служебном положении или приятельских отношениях. Они стремятся быть приятным для окружающих.

И самый наименьший показатель является высокая конфликтность – 15%. Такие люди ищут повод для споров, большинство из которых излишни, мелочны. Любят критиковать, но только когда это выгодно им. Они навязывают своё мнение, даже если не правы.

Результаты исследования по методике С. Емельянов “Самооценка конфликтности” представлены на рисунке 5 и в таблице 3 приложения 2.

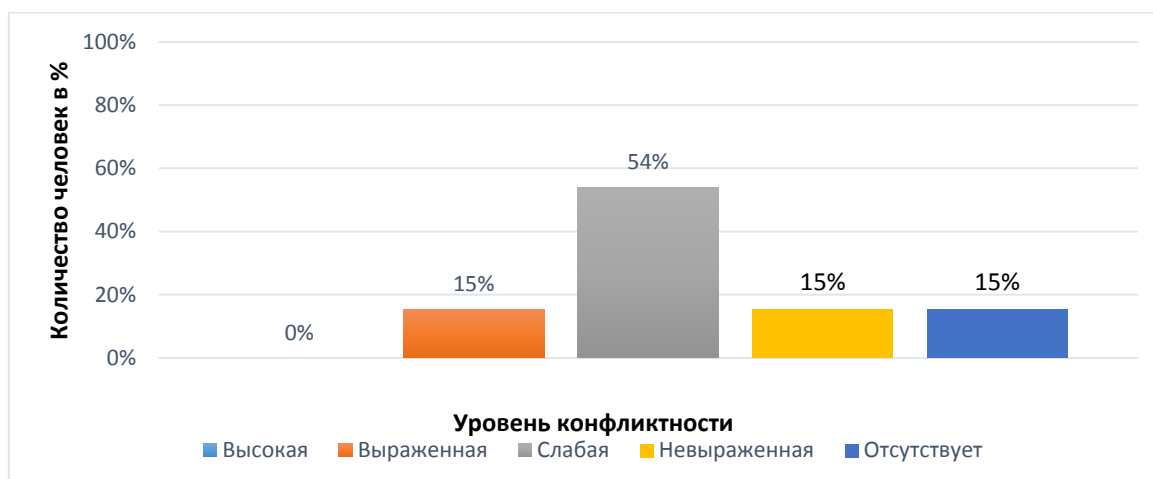


Рисунок 5. Результаты диагностики по методике С. Емельянов “Самооценка конфликтности”

Исследование показало, что в исследуемой выборке наибольший уровень конфликтности слабый – 54%. Остальные результаты уровня конфликтности такие как выраженная, невыраженная, отсутствие – 15%. И только высокий уровень конфликтности не имеет значения.

Профессиональная деятельность сотрудников органов внутренних дел связана с необходимостью взаимодействия с гражданами, составляющими недобропорядочные и законопослушные слои общества. Указанные обстоятельства создают негативное влияние на психологическое здоровье сотрудников органов внутренних дел, их межличностные взаимоотношения, формируют риски возникновения конфликтных ситуаций

Проведённые исследования стратегий конфликтного поведения у сотрудников полиции общественного порядка, демонстрируют неблагоприятные тенденции:

- наличие противоречивых требований к сотруднику проявлять эмоционально-волевою устойчивость при провоцировании правонарушителями конфликтной ситуации, не позволяя втянуть себя в конфликт и одновременно предпринимать все возможные меры к разрешению и пресечению конфликта;
- профессионально-этическое содержание конфликта интересов заключается в противоречии между служебным долгом и личной заинтересованностью, которое может нанести моральный урон званию сотрудника [23].

Результаты исследования указывают на необходимость психологической помощи сотрудникам полиции общественного порядка формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения.

## Выводы по 2 главе

Исследование формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка проводилось в три этапа: поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный, контрольно-обобщающий.

В исследовании был использован комплекс методов и методик: теоретические методы: анализ литературы по проблеме, анализ полученных результатов, обобщение; эмпирические методы: констатирующий и формирующий эксперимент, тестирование по методикам: “опросник К. Томаса (Определение способов регулирования конфликтов)”; “тест В.П. Пугачев (Конфликтная личность)”; “методика С. Емельянов (Самооценка конфликтности)”, Т-критерий Вилкоксона.

В исследовании принимали участие группа полицейских УВО по г. Челябинску – филиал ФГКУ ГУ МВД России по Челябинской области, ПЦО № 3 в составе 13 человек.

Исследование по опроснику К. Томаса “Определение способов регулирования конфликтов” показало, что в исследуемой выборке наибольшую способ регулирования конфликтности имеет такой стиль как сотрудничество 46%. Средние значения имеют: приспособление – 23%, компромисс – 23%. Наименьшее значение имеет стиль конкуренция – 8%. Не имеет значение избегание – 0%.

Исследование по тесту В.П. Пугачева “Конфликтная личность” показало, что в исследуемой выборке наибольшую склонность личности к конфликтам имеет механизм умеренная конфликтность – 54%. Среднее значение имеет избегание – 31%. Минимальное значение имеет сильная конфликтность – 15%.

Исследование по методике С. Емельянова “Самооценка конфликтности” показало, что в исследуемой выборке наибольший уровень конфликтности слабый – 54%. Остальные результаты уровня конфликтности

такие как выраженная, невыраженная, отсутствие – 15%. И только высокий уровень конфликтности не имеет значения.

Результаты исследования указывают на необходимость психологической помощи сотрудникам полиции общественного порядка формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения.

### **Глава 3. Опытнo- экспериментальное исследование формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка**

#### **3.1. Программа формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка**

Генеральная цель программы: формирование конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.

Задачи программы:

1. Развить у участников личностный смысл изучения стилей конфликтного поведения.
2. Сформировать у сотрудников полиции общественного порядка знания о понятии, структуре и проявлении конфликтного поведения в социальной среде.
3. Изучить особенности конструктивные стратегии конфликтного поведения.
4. Сформировать стратегии конфликтного поведения.
5. Определить личноcтно-профессиональную значимость полученных изменений.

Программа была реализована в течение трёх недель среди сотрудников полиции УВО по г. Челябинску – филиал ФГКУ ГУ МВД России по Челябинской области, ПЦО №3 в составе 13 человек.

Программа состоит из 8 занятий. Продолжительность каждого занятия в среднем составляет около часа. Занятия по формированию конфликтного поведения проходят 1-2 раза в неделю во второй половине дня, после отработанной сменны. В основе программы формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественной безопасности лежит групповая форма работы.

Специфика групповой работы заключается в целенаправленном использовании групповой динамики, то есть всей совокупности взаимоотношений и взаимодействий, возникающих между участниками группы.

В структуру программы формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественной безопасности входят три блока: вводный, основной и заключительный.

Вводный блок состоит из знакомства, ознакомительный курс с объяснение целей занятий.

Основной блок состоит из составленных и проведённых упражнений.

Заключительный блок – это подведение итогов.

Вводную часть составляет одно занятие, его цель – знакомство участников группы с предстоящей работой.

В основную часть программы входит 6 занятий, направленных на снижение и правильного решения выхода из конфликтного поведения в социальной среде.

В заключительную часть программы входит одно занятие, целью которого является установление обратной связи, анализ информации, подведение итогов.

Программы реализовывалась с учётом принципов:

1. Уважительное отношение друг к другу
2. Общение по принципу «здесь и сейчас»
3. Искренность
4. Конфиденциальность
5. Обратная связь.

В структуре каждого занятия выделяются следующие смысловые блоки:

1. Приветствие. Служит для создания положительного настроения на

работу и сплочения в группе.

2. Объявление ведущим темы занятий. Может сопровождаться обозначением в понятной форме для группы цели конкретного занятия.
3. Основная работа по теме занятия. Она включает в себя совокупность психологических упражнений и теоретического материала, подобранных в соответствии с задачами занятия, и анализ выполнения этих заданий.
4. Завершение занятия и подведение итогов. Предполагает формулирование основных результатов, достигнутых на встрече. Испытуемые высказывают своё мнение, удалось ли достичь цели занятия.

Структура программы:

Занятие 1.

Цель: диагностика ожиданий от группы, вербальное и невербальное знакомство, эмоциональный разогрев, активизация умственной деятельности.

Упражнение 1 «А ты кто?»

Цель упражнения: знакомство, эмоциональный разогрев.

Упражнение 2 «Закончи фразу»

Цель упражнения: эмоциональный разогрев, активизация умственной деятельности.

Упражнение 3 «Моё самочувствие»

Цель упражнения: дать поразмышлять над собой, своими привычками, индивидуальными особенностями.

Занятие 2.

Упражнение 1 «Я хочу тебе подарить»

Цель упражнения: развитие психологического климата.

Упражнение 2 «Телепатия»

Цель упражнения: невербальное общение.

Упражнение 3 «Я на твоём месте»



Цель упражнения: эмпатия.

### Занятие 3.

Упражнение 1 «Печатная машинка»

Цель упражнения: выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.

Упражнение 2 «Контраргументы»

Цель упражнения: умение вести полемику и контраргументацию.

Упражнение 3 «Пантомима»

Цель упражнения: создание условий для самораскрытия.

### Занятие 4

Упражнение 1 «Доверяющие падение»

Цель: формирование навыков психомоторного взаимодействия.

Упражнение 2 «Моя Вселенная»

Цель: сокращение коммуникативной дистанции между членами группы.

Упражнение 3 «Позиция»

Цель: рефлексия взаимоотношений позиций участников тренинговых занятий.

### Занятие 5

Цель: Открытие и фокусировка способностей, целей.

Упражнение 1 «Плюсы и минусы конфликтов»

Цель: Конфликт дает возможность увидеть скрытые отношения.

Упражнение 2 «Индивидуальное задание»

Цель: Фокусировка на собственных целях.

Упражнение 3 «Самооценка»

Цель: Определение и анализ уровня самооценки.

### Занятие 6

Цель: Развитие бесконфликтности.

Упражнение 1 «Я в конфликте»

Цель: Выразить свое видение самого себя в сложной ситуации.

### Упражнение 2 «Швейная игла»

Цель: Помочь участникам поверить в себя и преодолеть чувство беспокойства.

### Упражнение 3 «30 пословиц»

Цель: Дать возможность освободиться от накопившихся эмоций.

### Занятие 7

Цель: Формирование бесконфликтного поведения.

#### Упражнение 1 «Говорю, что вижу»

Цель: развитие сотрудничества.

#### Упражнение 2 «Снежный ком»

Цель: развитие приспособления.

#### Упражнение 3 «Поднимись»

Цель: развитие компромисса.

### Занятие 8.

Цель: укрепление уверенности в себе, закрепление полученных навыков и умений в управлении эмоциями.

#### Упражнение 1 «Свечка»

Цель упражнения: вспомнить основные темы и важные моменты прошедшего тренинга, подумать о значимости полученного материала, поговорить о перспективах на будущее.

#### Упражнение 2 «Комплимент в подарок»

Цель упражнения: помочь укрепить уверенность в себе, добиваться поставленной цели.

#### Упражнение 3 «Забор»

Цель упражнения: участники тренинга пишут своё мнение о занятиях.

В ходе урегулирования конфликта участникам предстоит пройти ряд фаз от насильственных действий к разрешению противоречий путем обсуждений. Эти фазы следующие:

- прекращение насильственных действий;
- установление диалога;

- поиск решения проблем путем переговоров.

В качестве адекватных методов профилактики и разрешения конфликтов наиболее часто упоминаются следующие:

- ранняя диагностика конфликта и выявление его причин с тем, чтобы не допустить его дальнейшего разрастания;

- "выплескивание", "разрядка" негативных эмоций через виды деятельности, не причиняющие заметного вреда оппоненту;

- изменение характера восприятия участников конфликта;

- метод последовательных взаимных уступок;

- переговоры участников конфликта;

- обращение к арбитру;

- обращение к посреднику [33].

Таким образом, была разработана и реализована программа по формированию конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного поведения. Задачи программы определены как: развить у участников личностный смысл изучения стилей конфликтного поведения, сформировать у сотрудников полиции общественного порядка знания о понятии, структуре и проявлении конфликтного поведения в социальной среде, изучить особенности конструктивные стратегии конфликтного поведения, сформировать стратегии конфликтного поведения, определить личностно-профессиональную значимость полученных изменений. Охарактеризованы этапы и блоки реализации программы. Описаны занятия формированию конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции.

### 3.2. Анализ результатов исследования

После проведения программы по формированию конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка была проведена повторная диагностика.

Результаты диагностики по опроснику К. Томаса «Определение способов регулирования конфликтов» представлены на рисунке 6 и в таблице 4. Приложения 4.

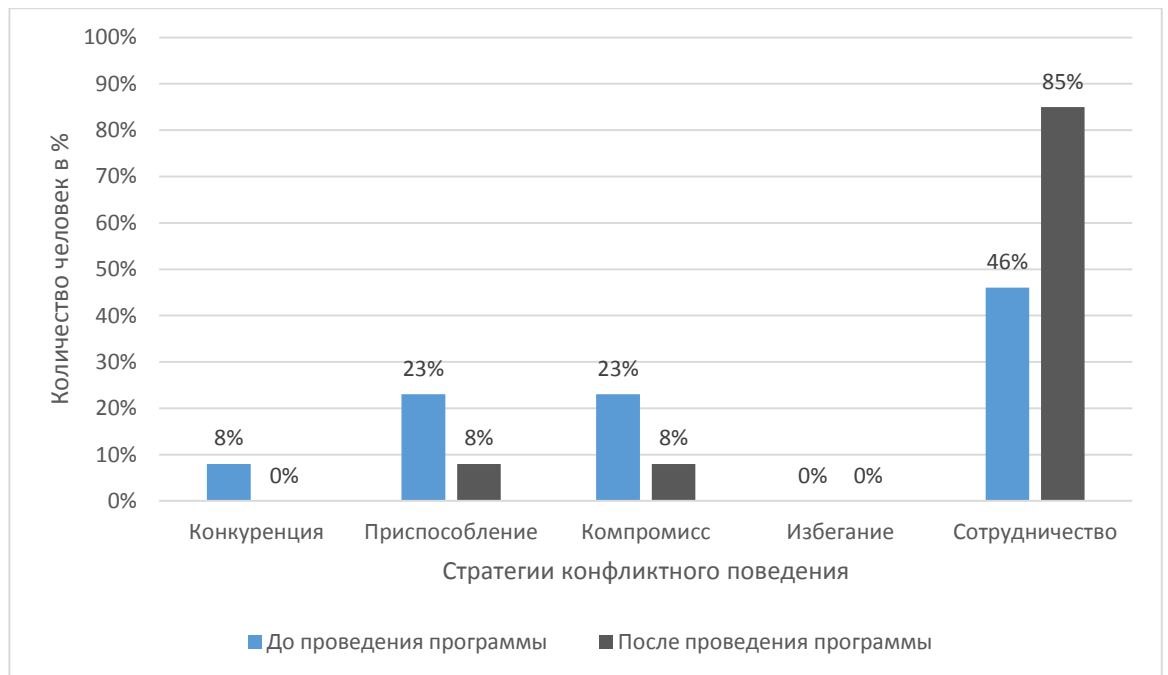


Рисунок 6. Результаты диагностики по методике К. Томаса «Определение способов регулирования конфликтов»

По результатам вторичного исследования было выявлено, что стратегия конкуренция 8% изменилась на 0%. Приспособление с 23% изменилась на 8%. Стратегии компромисс с 23% изменилась на 8%. Избегание не имеет значения – 0%. Сотрудничество изменилось с 46% до 85%. Это означает, что сотрудники полиции общественного порядка стали придерживаться стратегии конфликтного поведения - сотрудничество.

Таким образом, уровень конфликтного поведения, после проведения программы, стал ниже, чем был до проведения программы.

Результаты диагностики по тесту В.П. Пугачева «Конфликтная личность» предоставлены на рисунке 7 и в таблице 5. Приложения 4.

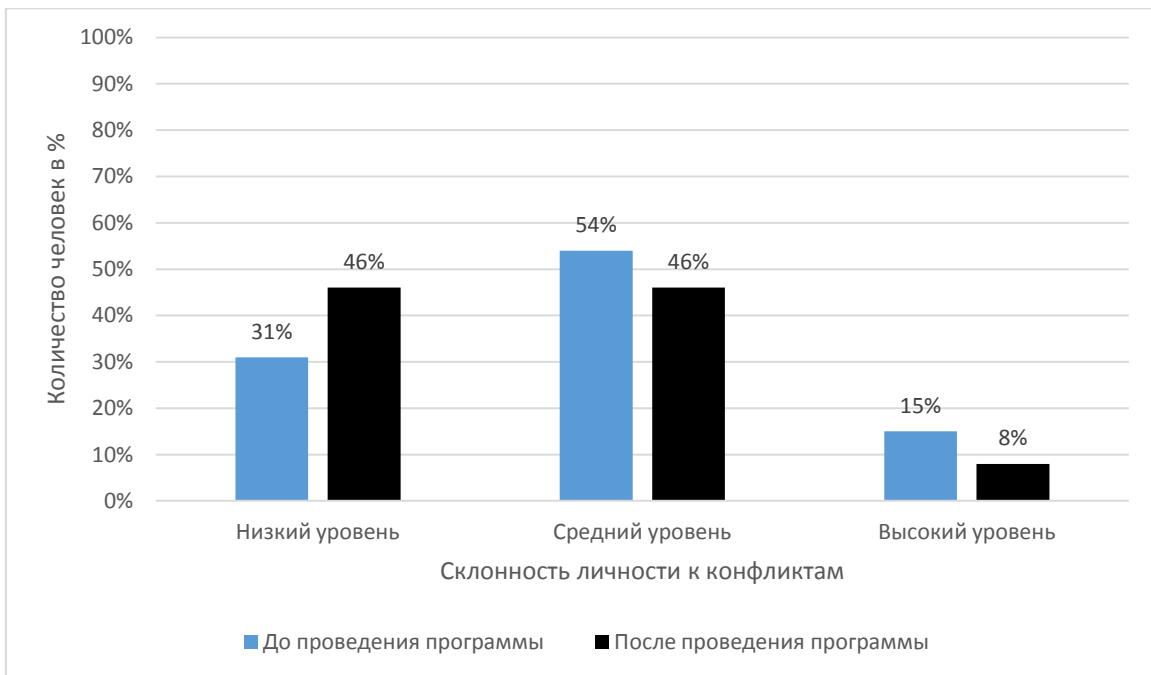


Рисунок 7. Результаты диагностики по тесту В.П. Пугачев “Конфликтная личность”

По результатам вторичного исследования было выявлено, что высокий уровень конфликтности снизился с 15% до 8%. Средний уровень изменился с 54% до 46%. Низкий уровень конфликтности с 31% изменился на 46%. Из этого следует, что сотрудники полиции общественного порядка стали менее конфликтны в разных ситуациях.

Этаким образом, уровень конфликтности у сотрудников полиции общественного порядка, после проведения программы стал ниже.

Результаты диагностики по методике С. Емельянова “Самооценка конфликтности” предоставлены на рисунке 8 и в таблице 5. Приложения 4.

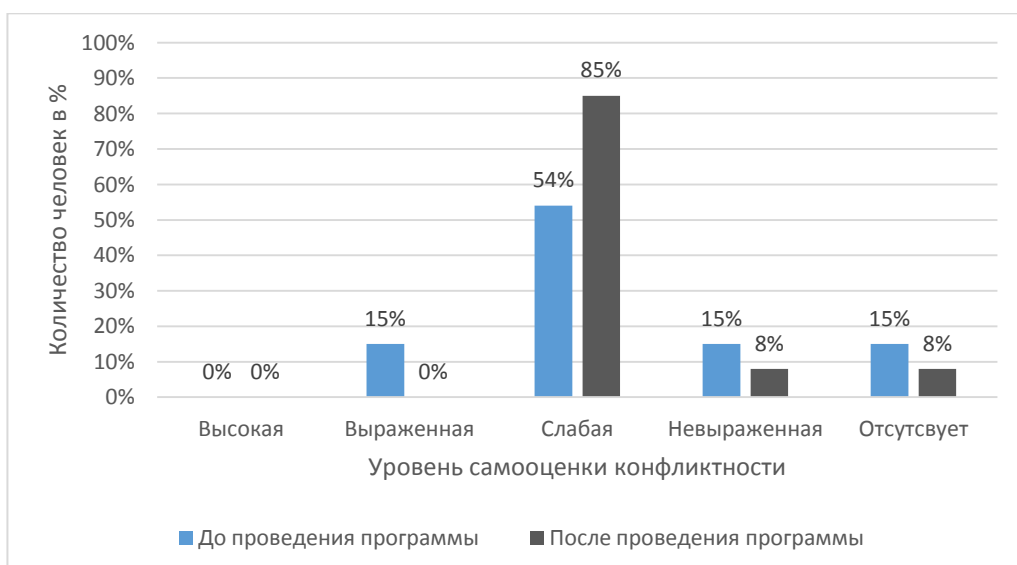


Рисунок 8. Результаты диагностики по методике С. Емельянов “Самооценка конфликтности”

По результатам вторичного исследования было выявлено, что высокая самооценка конфликтности осталась неизменённой – 0%. Выраженный уровень изменился с 15% до 0%. Слабая самооценка конфликтности с 54% изменилась на 85%. Невыраженный уровень изменился с 15% до 8%. А отсутствие с 15% до 8%. Из этого следует, что сотрудники полиции общественного порядка большинство имеют слабый уровень самооценки.

Этаким образом, уровень конфликтности у сотрудников полиции общественного порядка, после проведения программы стал ниже.

Для подтверждения нашей гипотезы исследования о том, что уровень формирования конфликтного поведения у сотрудников полиции общественного порядка возможно изменится в результате реализации психолого-педагогических условий, был использован метод математической статистики,  $T$  – критерий Вилкоксона. Критерий применяется для сопоставления показателей, измеренных в двух разных условиях на одной и той же выборке испытуемых.

Были сопоставлены показатели диагностики по тесту В.П. Пугачева “Конфликтная личность” до проведения программы и после проведения программы.

Гипотеза:

$H_0$ : Интенсивность сдвигов в понижении уровня конфликтного поведения не превосходит интенсивности сдвигов в увеличении уровня конфликтности.

$H_1$ : Интенсивность сдвигов в понижении конфликтного поведения превышает интенсивность сдвигов в увеличении уровня конфликтности.

$T$  эмпирическое = 2 при критическом значении  $p_{0,5}=13$ ;  $p_{0,1}=7$

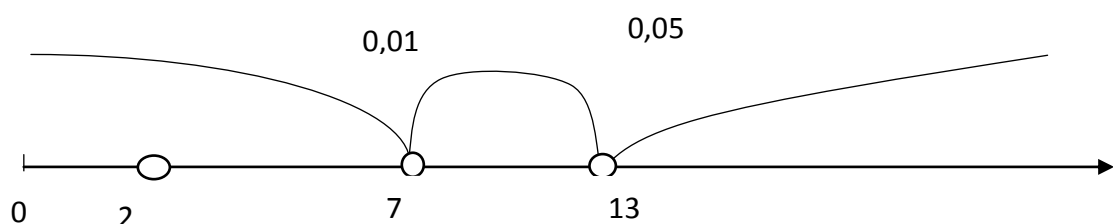


Рисунок 9. Ось значимости

$T_{\text{мп}} \leq T_{\text{кр}}$ . Принимается гипотеза  $H_1$ , т.е. интенсивность сдвигов в понижении уровня конфликтности превышает интенсивность сдвигов в увеличении уровня конфликтности.

Из этого следует, что после реализации формирования конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка уровень склонности личности к конфликтам отличается.

Таким образом, математическая обработка результатов показала достоверное преобладание интенсивности сдвигов в сторону уменьшения конфликтности сотрудников полиции общественного порядка над интенсивностью сдвигов в сторону их увеличения, т.е. показатели уровней склонности личности к конфликтам после проведения психолого-педагогической программы уменьшился. Следовательно, выдвинутая гипотеза подтвердилась.

### 3.3. Технологическая карта внедрения

Психологической службой МВД России пройден наиболее важный этап – этап становления, и она сумела подтвердить свою значимость и необходимость, внося заметный вклад в совершенствование работы с кадрами, повышение эффективности выполнения оперативно-служебных задач.

В структуру психологической службы МВД России входят: на федеральном уровне – отдел психологического обеспечения управления по организации работы с личным составом Департамента кадрового обеспечения МВД России и центр психофизиологической диагностики медико-санитарного центра Департамента тыла МВД России; на региональном уровне – подразделения психологического обеспечения (отделы, отделения, группы) МВД, ГУВД, УВД по субъектам Российской Федерации, УВДТ, ведомственных образовательных учреждений; психологи органов и строевых подразделений внутренних дел, центры психофизиологической диагностики медико-санитарных частей[45].

Цель психологического обеспечения в системе МВД России – это создание условий для повышения эффективности оперативно-служебной деятельности органов и подразделений на основе мобилизации психологического потенциала личности, служебного коллектива, оптимизации организационной структуры и системы управления подразделениями внутренних дел в обычных и экстремальных условиях.

Под эффективностью деятельности понимается достижение общественно заданного результата с оптимальными (приемлемыми) затратами. Согласно этому определению такие показатели, как заболеваемость и гибель среди личного состава, текучесть кадров по первому году службы и отрицательным мотивам, случаи нарушений служебной дисциплины и законности, должностные преступления, особенно преступления, совершаемые сотрудниками против личности и т. д., являются объективными показателями оптимальности затрат. Эти показатели,



безусловно, являются критериями эффективности деятельности психологической службы МВД России в работе с личным составом [34].

В настоящее время система психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел включает 6 структурных компонент: нормативно-правовой, организационно-штатной, научно-методической, материально-технической, подготовки кадров и повышения их квалификации, оценки эффективности деятельности психологической службы.

В комплексной работе психологической службы МВД России чётко определены два направления.

Первое, наиболее развитое направление – это психологическое обеспечение организации работы с личным составом, нацеленное на сотрудников на различных этапах служебной карьеры, улучшение качественного состава и уровня их подготовленности, принятие психологически обоснованных правовых, организационных мер, управленческих и кадровых решений.

Второе, недостаточно развитое и требующее особого внимания, направление – это психологическое обеспечение оперативно-служебной деятельности, расследования и раскрытия преступлений, в том числе преступлений террористического характера, а также обеспечение поддержания правопорядка и общественной безопасности в обычных и экстремальных условиях.

С целью совершенствования методического обеспечения профессионального психологического отбора внедряются новые психотехнологии, обеспечивающие выявление мотивов службы в милиции, исключающих поступление на службу лиц с корыстной мотивацией, склонных к нарушению законности и дисциплины [34].

Воздействие неблагоприятных факторов оперативно-служебной деятельности, боевой обстановки на сотрудников служит источником возникновения и развития у них состояний психической дезадаптации,

неблагоприятных изменений личности. В настоящее время у 25 % сотрудников, принимавших участие в проведении контртеррористических операций в экстремальных условиях, выявляются дезадаптивные состояния, признаки острых и посттравматических стрессовых расстройств.

Профессиональная деятельность сотрудников осуществляется в условиях интенсивного социального взаимодействия. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов, формирование благоприятного социально-психологического климата в служебных коллективах, обеспечение эффективной межличностной и межгрупповой коммуникации, совместимости сотрудников, адаптация молодых специалистов к службе обуславливают необходимость проведения социально-психологической работы.

Профилактика и устранение негативных социально-психологических явлений в коллективе возможны только тогда, когда принимаемые управленческие решения базируются на объективном анализе конкретной ситуации. Для этого необходимы не только управленческая грамотность руководителя, но и специальные знания, полученные с использованием научно-обоснованных психологических методов, в частности, – посредством объективного анализа социально-психологических внутригрупповых процессов и явлений на всех стадиях формирования служебного коллектива [44].

Благодаря системной организации психологической работы с личным составом органов внутренних дел в течение 5 лет число самоубийств среди личного состава снизилось в 2 раза, число уволенных по отрицательным мотивам сократилось в 2.5 раза, уволенных на первом году службы почти в 3 раза, уменьшилось количество злоупотреблений спиртными напитками, количество тяжких преступлений, совершенных сотрудниками против личности (изнасилования, убийства, причинения тяжкого телесного вреда) ежегодно снижается, а за 5 лет уменьшилось на 35% [23].

В настоящее время для повышения эффективности деятельности

психологов системы МВД России необходимо решение двух основных задач. Первое – это формирование самостоятельной психологической службы МВД России, создание структурных подразделений психологического обеспечения, способных выполнять задачи не только по направлению работы с личным составом, но и по психологическому сопровождению оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел. Вторая задача – это организация подготовки и повышения квалификации психологов для сопровождения оперативно-служебной деятельности: психологическое консультирование решения оперативно-служебных задач, выработка стратегии и тактики ведения переговоров, участие в психологическом обеспечении переговорного процесса по освобождению заложников; составление психологических портретов подозреваемых в совершении преступлений; изучение и прогнозирование социально-психологических процессов в местах массового скопления людей; предупреждение групповых нарушений общественного порядка и массовых беспорядков.

Процесс внедрения формирующего эксперимента состояли из 7 этапов:

1-й этап «Целеполагание внедрения по теме программа формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка»

2-й этап «Формирование положительной психологической установки на внедрение»

3-й этап «Изучение предмета внедрения»

4-й этап «Опережающее освоение предмета внедрения»

5-й этап «Фронтальное освоение предмета внедрения»

6-й этап «Совершенствование работы над темой»

7-й этап «Распространение передового опыта освоения предмета внедрения».

1-й этап «Целеполагание внедрения по теме программа формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка»

Цели:

- 1.1. Изучить необходимые документы по предмету внедрения.
- 1.2. Поставить цели внедрения.
- 1.3. Разработать этапы внедрения.
- 1.4. Разработать программно- целевой комплекс внедрения.

2-й этап «Формирование положительной психологической установки на внедрение»

Цели:

- 2.1. Выработать состояние готовности к освоению предмета внедрения у администрации полиции.
- 2.2. Сформировать положительную реакцию на предмет внедрения у коллектива.

3-й этап «Изучение предмета внедрения»

Цели:

- 3.1. Изучить всем коллективом необходимые документы о предмете внедрения.
- 3.2. Изучить сущность предмета внедрения.
- 3.3. Изучить методику внедрения темы.

4-й этап «Опережающее освоение предмета внедрения»

Цели:

- 4.1. Создать инициативную группу для опережающего внедрения темы.
- 4.2. Закрепить и углубить знания и умения, полученные на предыдущем этапе.
- 4.3. Обеспечить инициативной группе условия для успешного освоения методики внедрения темы.
- 4.4. Проверить методику внедрения.

5-й этап «Фронтальное освоение предмета внедрения»

Цели:

5.1. Мобилизовать коллектив на внедрение по проблеме исследования.

5.2. Развить знания и умения на предыдущем этапе.

5.3. Обеспечить условия для фронтального внедрения.

5.4. Освоить всем коллективом предмет внедрения.

6-й этап «Совершенствование работы над темой»

Цели:

6.1. Совершенствовать знания и умения, сформированные на прошлом этапе.

6.2. Обеспечить условия совершенствования методики работы по предмету внедрения.

6.3. Совершенствовать методику освоения темы.

7-й этап «Распространение передового опыта освоения предмета внедрения»

Цели:

7.1. Изучить и обобщить опыты внедрения по проблеме исследования.

7.2. Осуществить наставничество.

7.3. Осуществить пропаганду передового опыта внедрения.

7.4. Сохранить и углубить традиции работы над темой, сложившихся на предыдущих этапах.

Подробное описание этапов см. в приложении 5.

Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации могут быть сведены к следующему.

1. Признать существование конфликта, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому-то вопросу. Иногда конфликт

существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.

2. Определить возможность переговоров. После признания наличия конфликта и невозможности его решить “с ходу” целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.

3. Согласовать процедуру переговоров. Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.

4. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

5. Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчётом затрат по каждому из них, с учётом возможных последствий.

6. Принять согласованное решение. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и т.д. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.

7. Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и

продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

В основе любого конфликта лежит конфликтная ситуация, включающая: противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу; противоположные цели и средства достижения целей; несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов.

Типичными ошибками поведения, при конфликтном взаимодействии являются:

1. Отстаивание своей точки зрения, без попыток разрешить проблему;
2. Реализация прямолинейного поведения, отсутствие попыток изменить тактику, переключиться на другое;
3. Нетерпимость к инакомыслию, отсутствие желания или возможности понять позицию оппонента;
4. Стереотипное мышление, стремление решать новые проблемы, в рамках существующих традиций, норм;
5. Создание препятствий для свободной дискуссии, изложения своего мнения, излишняя критика и др.

В конфликтной ситуации не рекомендуется:

1. Критически оценивать оппонента;
2. Приписывать ему низменные или противоправные намерения;
3. Демонстрировать знаки превосходства;
4. Обвинять и приписывать ответственность только партнеру;
5. Игнорировать интересы других участников деятельности;
6. уменьшать заслуги партнера, его вклад в совместный результат.

Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество. Чтобы общение

как взаимодействие происходило бесппроблемно, и состоит из следующих этапов:

1. Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку.
2. Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы.
3. Обсуждение интересующей проблемы.
4. Решение проблемы.
5. Завершение контакта (выход из него).

Спецификой взаимодействия является то, что каждый его участник сохраняет свою автономность и может обеспечить саморегуляцию своих коммуникативных действий.

Для того, чтобы общение было более эффективным, диалогическим, необходимо соблюдать некоторые условия:

1. Равенство психологических позиций субъектов взаимодействия независимо от их социального статуса;
2. Равенство в признании активной коммуникативной роли друг друга;
3. Равенство в психологической взаимоподдержке.



### **Выводы по 3 главе**

В третьей главе была составлена программа по формированию конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка

Задачи программы определены как: развить у участников личностный смысл изучения стилей конфликтного поведения, сформировать у сотрудников полиции общественного порядка знания о понятии, структуре и проявлении конфликтного поведения в социальной среде, изучить особенности конструктивные стратегии конфликтного поведения, сформировать стратегии конфликтного поведения, определить личностно-профессиональную значимость полученных изменений.

Охарактеризованы этапы и блоки реализации программы. Описаны занятия формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения.

Математическая обработка результатов показала достоверное преобладание интенсивности сдвигов в сторону уменьшения конфликтности сотрудников полиции общественного порядка над интенсивностью сдвигов в сторону их увеличения, т.е. показатели уровней склонности личности к конфликтам после проведения психолого-педагогической программы уменьшился. Следовательно, выдвинутая гипотеза подтвердилась.

Была составлена технологическая карта. С целью обеспечения систематичности и последовательности в формировании конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка были составлены рекомендации.

## Заключение

В результате исследования мы пришли к следующим выводам:

Конфликтное поведение – внешняя активность субъекта, направленная на предмет конфликта и меняющая или сохраняющая от изменения существующее противоречие между сторонами. Конфликтное поведение подразделяется на наступательное и оборонительное [57].

Конфликт – это взаимодействие двух или нескольких людей, имеющих взаимоисключающие цели (по крайней мере, воспринимаемые ими как таковые) и реализующих их один в ущерб другому. В основе любого конфликта – конфликтная ситуация. В свою очередь в структуре конфликтной ситуации можно выделить участников конфликта и его объект – то, из-за чего возник конфликт, на что претендует каждый из его участников. Объект конфликта может быть, как материальным (например, какая-либо престижная вещь), так и идеальным (правила поведения, статус в группе и т.д.). Конфликтная ситуация может существовать задолго до возникновения конфликта, никак не проявляясь [54].

В литературе выделяют три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивная, деструктивная и конформистская.

Каждая из этих моделей обусловлена предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями субъективного взаимодействия. Модели поведения отражают установки участников конфликта на его динамику и способ разрешения.

В ходе исследования была составлена модель формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка. Включающие в себя блоки – теоретический, диагностический, формирующий и аналитический.

Так же было разработано дерево целей, с поставленной генеральной целью – теоретически обосновать и экспериментально выполнить

исследование формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка.

Исследование формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка проводилось в три этапа: поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный, контрольно-обобщающий.

В исследовании был использован комплекс методов и методик: теоретические методы: анализ литературы по проблеме, анализ полученных результатов, обобщение; эмпирические методы: констатирующий и формирующий эксперимент, тестирование по методикам: “опросник К. Томаса (Определение способов регулирования конфликтов)”; “тест В.П. Пугачев (Конфликтная личность)”; “методика С. Емельянов (Самооценка конфликтности)”, Т-критерий Вилкоксона.

В исследовании принимали участие группа полицейских УВО по г. Челябинску – филиал ФГКУ ГУ МВД России по Челябинской области, ПЦО № 3 в составе 13 человек.

Исследование по опроснику К. Томаса “Определение способов регулирования конфликтов” показало, что в исследуемой выборке наибольшую способ регулирования конфликтности имеет такой стиль как сотрудничество 46%. Средние значения имеют: приспособление – 23%, компромисс – 23%. Наименьшее значение имеет стиль конкуренция – 8%. Не имеет значение избегание – 0%.

Исследование по тесту В.П. Пугачева “Конфликтная личность” показало, что в исследуемой выборке наибольшую склонность личности к конфликтам имеет механизм умеренная конфликтность – 54%. Среднее значение имеет избегание – 31%. Минимальное значение имеет сильная конфликтность – 15%.

Исследование по методике С. Емельянова “Самооценка конфликтности” показало, что в исследуемой выборке наибольший уровень конфликтности слабый – 54%. Остальные результаты уровня конфликтности

такие как выраженная, невыраженная, отсутствие – 15%. И только высокий уровень конфликтности не имеет значения.

Результаты исследования указывают на необходимость психологической помощи сотрудникам полиции общественного порядка формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения.

В третьей главе была составлена программа по формированию конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка

Задачи программы определены как: развить у участников личностный смысл изучения стилей конфликтного поведения, сформировать у сотрудников полиции общественного порядка знания о понятии, структуре и проявлении конфликтного поведения в социальной среде, изучить особенности конструктивные стратегии конфликтного поведения, сформировать стратегии конфликтного поведения, определить личностно-профессиональную значимость полученных изменений.

Охарактеризованы этапы и блоки реализации программы. Описаны занятия формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения.

Математическая обработка результатов показала достоверное преобладание интенсивности сдвигов в сторону уменьшения конфликтности сотрудников полиции общественного порядка над интенсивностью сдвигов в сторону их увеличения, т.е. показатели уровней склонности личности к конфликтам после проведения психолого-педагогической программы уменьшился. Следовательно, выдвинутая гипотеза подтвердилась.

Была составлена технологическая карта. С целью обеспечения систематичности и последовательности в формировании конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка были составлены рекомендации.

### Список литературы

1. Адлер А. Практика и теория индивидуальной психологии [Электронный ресурс] – М.,2009. -243 с. Режим доступа: <http://royallib.ru/book/> (дата обращения: 06.04.2016).
2. Андреев В. И. Саморазвитие культуры разрешения конфликтов // Хрестоматия по социальной психологии. - М.: Международная педагогическая академия. 2013. – 200с.
3. Анисимов П.Р. Внутриличностный и межличностный конфликты: анатомия и пути разрешения / П.Р. Анисимов. Ярославль.: МАПИ, 2010. - 260 с.
4. Анисимова Н.Н., Бирагов И.Л. Правовое и техническое обеспечение профайлинга. Журнал «ИНФОРМОСТ». М., 2013, №1.
5. Анцупов А.Я. Проблема конфликта: аналитический обзор, междисциплинарный библиографический указатель. - М.: ГАВС, 2012. - 236 с.
6. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. 2-е изд., - М.: ЮНИТИ, 2014. – 200 с.
7. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Исследование конфликтов в психологии // Психология конфликта: Хрестоматия / Сост. и общ.ред. Н.В. Гришиной. СПб.: Питер, 2011. – 206 с.
8. Башкин М.В. Конфликтная компетентность личности. – Ярославль.: 2014. - 242 с.
9. Берестовой Ф.С. Социально-психологические представления о качестве жизни в профессиональном пространстве ОВД. - М.: Изд-во «Академия», 2011. - 102 с.
10. Большой психологический словарь / Под ред. Б.Г. Мещерякова, В.П. Зинченко [Электронный ресурс] – СПб. : Прайм-Еврознак, - М.: Олма-Пресс, 2013г. - 668 с. Режим доступа: <http://iprbooks.ru/> (дата обращения: 06.04.2016)

11. Возрастная психология / под ред. Т. Д. Марцинковской. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 336 с.
12. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология. - М.: Академический проект, 2015. – 333 с.
13. Ворожейкин И.Е. Конфликтология.- М.: Инфра-М.: 2014. – 240с.
14. Главатских М.М. Взаимосвязь образа конфликтной ситуации с поведением в конфликте. – Ярославль.; 2013. - 172 с.
15. Дарвиш О.Б. Возрастная психология [Электронный ресурс] – М.: Владос, 2009г. - 434с. Режим доступа: <http://royallib.ru/book/> (дата обращения: 07.04.2016).
16. Джеффри Р., Дин П., Ким С.Х. Социальный конфликт. Эскалация, тупик, разрешение. – СПб.: 2010. – 352 с.
17. Долгова В.И. Индивидуально-типологические особенности в структуре эмоциональной устойчивости личности // GISAP: Psychological Sciences. — 2016. — № 9. — С. 30–34.
18. Долгова В.И., Кондратьева О.А. Безопасность личности как вектор развития субъекта психолого-педагогического образования // Общество: социология, психология, педагогика. — 2016. — № 3. — С. 43–45.
19. Долгова В.И., Кондратьева О.А., Крыжановская Н.В. Магистерская программа "Психология управления образовательной средой", реализуемая в сетевом взаимодействии вузов: учебно-методическое пособие. — М.: Изд-во «Перо», 2016. — 75 с.
20. Долгова, В. И. «Дерево целей» развития инновационной культуры педагогических // научная конференция, посвященная 90-летию педагогического университета: армянский государственный педагогический университет им. Хачатура Абовяна. Ереван. 2012. [Электронный ресурс] / В.И. Долгова // “Global crisis of contemporaneity in the sphere of mindset, social values and political interests correlation»: XXXV International Research and Practice Conference: сб. тр. Международной виртуальной Интернет-конференции (Лондон, 05 – 12 ноября 2012). –

- Лондон (Великобритания), 2012. - С. 41-45. – Режим доступа: <http://gisap.eu/ru/node/16023>.
21. Донцов А.И., Полозова Т.А. Проблема конфликта в западной социальной психологии // Психологический журнал. 2011, - Т.1, - № 6. – С. 119- 133.
22. Егорышев С.В., Ротовский А.Н. Профессиональная этика: Курс лекций.- М.:ЦОКР МВД России, 2015. – 61 с.
23. Егорышев С.В., Линкевич А.Е. Социальные проблемы процесса реформирования и развития кадрового потенциала органов внутренних дел.- Уфа: Олма- пресс. 2013. – 123 с.
24. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2011. - 384 с.
25. Здравомыслов А.Г. Фундаментальные проблемы социологии конфликта и динамика массового сознания//Социологические исследования. – 2010, - №8. - С.12- 61.
26. Зимняя И.А. Педагогическая психология. Учебник для ВУЗов. – М.: Московский психолого-социальный институт (МПСИ), 2010. – 384 с.
27. Ключко О.С. Взаимосвязь стереотипов профессиональной деятельности и психологической дистанции в различных профессиональных группах (на примере сотрудников УВД). – Ярославль: 2007. 67-85 с.
28. Коноплева И.Н. Эффективность тренингов для подготовки сотрудников правоохранительных органов к деятельности в экстремальных условиях // - М.: Психология и право. №1. 2011. – 211 с.
29. Крысько, В.Г. Общая психология в схемах и комментариях к ним: Учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] – М.: Флинта, 2005г. - 418 с. Режим доступа: <http://promishlenie.ru/2013/04/krysko-v-g-psixologiya-i-pedagogika-v-skhemah-i-kommentariyax/> (дата обращения: 08.04.2014).
30. Немов, Р.С. Психология: учебник для педагогических вузов (в 3-х книгах) [Электронный ресурс] – Книга 1: Общие основы психологии. - М.: Владос, 2003г. - 410 с. Режим доступа: <http://www.alleng.ru/d/psy/psy078.htm> (дата обращения: 09.04.2014).

31. Приказ МВД России №80 от 11.02.2010 г. «О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации» // Российская газета – Федеральный выпуск №5110 от 15.02.2010.
32. Психология: словарь / Отв. ред. А.В. Петровский, М.Г. Ярошевский [Электронный ресурс] – М., 2009г. - 494 с. Режим доступа: <http://royallib.ru/book/> (дата обращения: 11.04.2016).
33. Рогов, Е. И. Психология человека [Электронный ресурс] – М.: Владос, 2009г. - 420 с. Режим доступа: <http://royallib.ru/book/> (дата обращения: 11.04.2016).
34. Розанова В., Беседина Н. Психологические особенности конфликтов // Управление персоналом. 2014. - № 3. – С. 19 -25.
35. Романов В. В. Юридическая психология / В. В. Романов. - М.: Юрайт, 2012. - 544 с.
36. Сулимова Т.С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. - М.: Институт практ. психологии, 2012. – 240 с.
37. Федеральный закон РФ от 07 февраля 2011 г. № 3-ФЗ (в ред. от 21.11.2011) «О полиции» // Российская газета – Федеральный выпуск №5401 от 08.02.2011.
38. Федеральный закон РФ от 19 июля 2011 г. № 247-ФЗ (в ред. от 30.11.2011) «О социальных гарантиях сотрудникам органов внутренних дел Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» // Российская газета – Федеральный выпуск №5533 от 21.07.2011.
39. Федеральный закон РФ от 30.11.2011 № 342-ФЗ «О службе в органах внутренних дел Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» // Российская газета – Федеральный выпуск №5651 от 07.12.2011.
40. Филонов Л.Б. Тренинги делового общения сотрудников органов внутренних дел с различными категориями граждан. М.: Проф.



- Образование. - 2012. – 111 с. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. - СПб.: Питер, 2013. -25 с.
41. Фесенко, О.П.. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты: учеб. пособие / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. - М.: Флинта: НОУ ВПО "МПСУ", 2015. - 128 с.
42. Фрейд, З. Введение в психоанализ: лекции / З. Фрейд. - М.: АСТ, 2014г. - 608 с.
43. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. – Красноярск: РИЦ Красноярского госуниверситета, 2016. -157 с.
44. Ходжич М.В. Организация профессиональной психологической подготовки сотрудников органов внутренних дел: Методическое пособие. М.: ГУК МВД России, 2013, С. 12-47.
45. Ходжич М.В. Психолого-педагогические основы профессионального становления специалистов - сотрудников органов внутренних дел: Методическое пособие. - М.: ЦОКР МВД России, 2015. – 140 с.
46. Холлис Дж. Перевал в середине пути: Как преодолеть кризис среднего возраста и найти новый смысл жизни / Пер. с англ. – 2-е изд., – М.: Когито-центр, 2013. – 200 с.
47. Цильмак А.Н. Методология качественно количественного оценивания критериев профессионализма сотрудников милиции при их аттестации // Психология и право. - №1. - 2011. – С. 33- 43.
48. Чуфаровский Ю.В. Юридическая психология: учебник / Ю.В. Чуфаровский. - СПб.: Проспект, 2013. - 470 с.
49. Шаленко В. Н. Конфликты в трудовых коллективах. - М.: МГУ. 2012. – 169 с.
50. Щербак В.Е. Конфликтные ситуации на предприятии // ЭКО. - № 11. - 2015 - С. 162.
51. Шаповаленко И. В. Возрастная психология: (психология развития и возрастная психология): [учеб. для вузов по направлению и

- специальностям психологии] / И. В. Шаповаленко. — М.: Гардарики, 2015. — 349 с
52. Юридическая психология в практической деятельности сотрудников правоохранительных органов: учебное пособие / В.М. Пашин, Д.В. Деулин, О.Н. Маслак. - М.: ФГКОУДПО «ВИПКС МВД России», 2013. - 176 с.
53. Кондратьева О. А., Анкудинов П. О. Моделирование формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 44. – С. 167–174. – URL: <http://e-koncept.ru/2016/56991.htm>.
54. Яновский А.М. Конфликты - фактор опасности для бизнеса предприятий // Экономика и коммерция. Электрон. пром-сть. - 2012. - Вып.4. - С.95-103.

#### Электронные ресурсы:

55. <http://didacts.ru/>
56. <http://ezolib.ru/>
57. <http://iprbooks.ru/>
58. <http://lib.mgppu.ru/>
59. <https://e-koncept.ru/>
60. [http://professional\\_education.academic.ru/](http://professional_education.academic.ru/)
61. <http://psi.webzone.ru/>
62. <http://psychological.slovaronline.com/>
63. <http://shkolazhizni.ru/>
64. <http://vocabulary.ru/>
65. <http://www.dko-mvd.ru/news-view-408.html>
66. <http://www.mvd.ru/>
67. <http://www.psychology.net.ru>
68. <http://www.psyera.ru>
69. <http://www.uvo74.ru>

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### Методики диагностики стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка

«Определение способов регулирования конфликтов» (др. названия «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации», тест К.Томаса)

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К.Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К.Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

1. Соперничество (соревнование, конкуренция) как стремление добиться своих интересов в ущерб другому.
2. Приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.
3. Компромисс.
4. Избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.
5. Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

**Инструкция:** Перед Вами тридцать пар суждений. В каждой паре выберите то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего поведения.

1. А) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.  
Б) Чем обсуждать то, в чём мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.
2. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б) Я пытаюсь уладить дело с учётом интересов другого и моих собственных.
3. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А) Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.  
Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А) Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.  
Б) Я стараюсь добиться своего.
7. А) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.  
Б) Я считаю возможным в чём-то уступить, чтобы добиться своего.
8. А) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.  
Б) Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.  
Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А) Я твёрдо стремлюсь достичь своего.

- Б) Я пытаюсь найти компромиссные решения.
11. А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и вопросы.
- Б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- Б) Я даю возможность другому в чём-то остаться при своём мнении, если он также идёт мне навстречу.
13. А) Я предлагаю среднюю позицию.
- Б) Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
- Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. А) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
- Б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжённости.
16. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.
- Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.
- Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряжённости.
18. А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.
- Б) Я даю возможность другому в чём-то остаться при своём мнении, если он также идёт мне навстречу.
19. А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и вопросы.

- Б) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.  
Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.  
Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.  
Б) Я отстаиваю свои желания.
23. А) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.  
Б) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь пойти навстречу его желаниям.  
Б) Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.  
Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А) Я предлагаю среднюю позицию.  
Б) Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
Б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.
28. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б) Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

### Ключ к тесту

№	соперничество	сотрудничество	компромисс	избегание	приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А>
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А

25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

### Обработка

Подсчитайте количество баллов по каждому столбику. Название столбика, набравшего наибольшее количество баллов, является вашей ведущей стратегией поведения в конфликтной ситуации.

### Краткая характеристика типов разрешения конфликта

Человек, использующий стиль **конкуренции (соперничества)**, активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путём. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими и достигает цели, используя свои волевые качества. Он старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать нужное ему решение проблемы.

Стиль **избегания** означает, что индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения или уклоняется от решения конфликта. Для этого используются уход от проблемы (выход из комнаты, смена темы и т.д.), игнорирование её, перекладывание ответственности за решение на другого, отсрочка решения и т.п.

**Приспособление** – это действия совместно с другим человеком без попытки отстаивать собственные интересы. В отличие от уклонения, при этом стиле имеет место участие в ситуации и согласие делать то, чего хочет другой. Это стиль уступок, согласия и принесения в жертву собственных интересов.

Тот, кто следует стилю **сотрудничества**, активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свои интересы, но старается при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более



продолжительных затрат времени, чем другие, так как сначала выдвигаются нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем идёт их обсуждение. Это хороший способ удовлетворения интересов обеих сторон, который требует понимания причин конфликта и совместно поиска новых альтернатив его решения. Среди других стилей сотрудничество – самый трудный, но наиболее эффективный стиль в сложных и важных конфликтных ситуациях.

При использовании стиля **компромисса** обе стороны немного уступают в своих интересах, чтобы удовлетворить их в остальном, часто главном. Это делается путём торга и обмена, уступок. В отличие от сотрудничества, компромисс достигается на более поверхностном уровне – один уступает в чём-то, другой тоже, в результате появляется возможность прийти к общему решению. При компромиссе отсутствует поиск скрытых интересов, рассматривается только то, что каждый говорит о своих желаниях. При этом причины конфликта не затрагиваются. Идёт не поиск их устранения, а нахождение решения, удовлетворяющего сиюминутные интересы обеих сторон.

**Оптимальной стратегией в конфликте** считается такая, когда применяются все пять тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. Если Ваш результат отличен от оптимального, то одни тактики выражены слабо - имеют значения ниже 5 баллов, другие – сильно - выше 7 баллов.

**Тест В.П. Пугачев “Конфликтная личность”**

Если выберете «а», то запишите себе 4 балла

Если выберете «б», то запишите себе 2 балла

Если выберете «в», то запишите себе 0 баллов

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что Вы предпринимаете?

- а) избегаете вмешиваться в ссору
- б) можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего, кто прав
- в) всегда вмешиваетесь и до конца отстаиваете свою точку зрения

2. На собрании критикуете ли Вы начальство за допущенные ошибки?

- а) нет
- б) да, но в зависимости от Вашего личного отношения к нему
- в) всегда критикуете за ошибки

3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который Вам кажется нерациональным. Предложите ли Вы свой план, который кажется вам лучше?

- а) если другие Вас поддержат, то да
- б) разумеется, вы будете поддерживать свой план
- в) боитесь, что за критику Вас могут лишить премиальных

4. Любите ли Вы спорить со своими коллегами, друзьями?

- а) только с теми, кто не обижается и когда споры не портят Ваши отношения
- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам
- в) Вы спорите со всеми по любому поводу

5. Кто-то пытается пролезть вперёд Вас без очереди....

- а) считая, что Вы не хуже него попытаетесь обойти очередь
- б) возмущаетесь, но про себя
- в) открыто высказываете своё негодование

6. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа Вашего коллеги, в которой есть

смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что Ваше мнение будет решающим, как вы поступите?

а) выскажитесь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта

б) выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить её

в) станете критиковать её, чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибки

7. Представьте: свекровь (тёща, муж, жена) постоянно говорит Вам о необходимости экономии и бережливости, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Что Вы ей скажете?

а) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие

б) говорите, что эта вещь безвкусна

в) постоянно ругаетесь, ссоритесь с ней из-за этого

8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?

а) думаете: «Зачем портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных детей»

б) делаете им замечание

в) если бы это было в общественном месте, Вы бы их отчитали

9. В ресторане Вы замечаете, что официант обсчитал вас.....

а) в этом случае Вы не даёте ему чаевые, которые заранее приготовили, если бы он поступил честно

б) попросите, чтобы он ещё раз при Вас подсчитал сумму

в) это будет поводом для скандала

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: не следит за уборкой в комнате, разнообразием меню. Возмущает ли вас это?

а) да, но если Вы даже и выскажете ему какие-то претензии, это вряд ли что-то изменит

б) Вы находите способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы

в) Вы вымещаете недовольство на младшем персонале: уборщицах, официантках

11. Вы спорите с Вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли Вы свою ошибку?

а) нет

б) разумеется, признаете

в) какой же у вас авторитет, если Вы признаетесь, что были не правы?

От 30 до 44 баллов.

Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить, легко избегаете критические ситуации. Когда же вам приходится вступать в спор, Вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но, когда им требуется помощь, Вы не всегда решаетесь её оказать. Не думаете ли Вы, что тем самым Вы теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 баллов.

О Вас говорят, что Вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете своё мнение, невзирая на то, как это повлияет на Ваши служебные или личные отношения. И за это вас уважают.

От 10 до 14 баллов.

Вы ищете поводов для споров, большинство из которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно Вам. Вы навязываете своё мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если Вас будут считать любителем поскандалить? Подумайте, не скрывается ли за Вашим поведением комплекс неполноценности?

## Методика С. Емельянов “Самооценка конфликтности”

**Цель:** Определение уровня конфликтности.

**Инструкция:** Оцените, насколько в вас представлено свойство, приведённое в таблице.

<i>Свойство</i>	<i>баллы</i>							<i>Свойство</i>
Рветесь в спор	7	6	5	4	3	2	1	Уклоняетесь от спора
Свои выводы сопровождается тоном, не терпящим возражений	7	6	5	4	3	2	1	Свои выводы сопровождается извиняющимся тоном
Считаете, что добьетесь своего, если будете яростно возражать	7	6	5	4	3	2	1	Считаете, что если будете возражать, то не добьетесь своего
Не обращаете внимания на то, что другие не принимают доводов	7	6	5	4	3	2	1	Сожалеете, если видите, что другие не принимают доводов
Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7	6	5	4	3	2	1	Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствии оппонента
Не смущаетесь, если попадаете в напряжённую обстановку	7	6	5	4	3	2	1	В напряжённой обстановке чувствуете себя неловко
Считаете, что в споре надо проявлять свой характер	7	6	5	4	3	2	1	Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции
Не уступаете в спорах	7	6	5	4	3	2	1	Уступаете в спорах
Считаете, что люди легко выходят из конфликта	7	6	5	4	3	2	1	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта
Если взрываетесь, то считаете, что без этого нельзя	7	6	5	4	3	2	1	Если взрываетесь, то вскоре ощущаете чувство вины

**Обработка результатов:**

$$\text{Коэффициент} = \frac{\text{сумма баллов}}{70} * 100\%$$

**Интерпретация результатов:**

<b>Коэффициент, %</b>	<b>Уровень конфликтности</b>	<b>Характеристика</b>
86 – 100	Высокая	Человек сам ищет повод для споров.
76 – 85	Выраженная	Человек настойчиво отстаивает свое мнение, даже если это может испортить его отношения с окружающими.
56 – 75	Слабая	Человек умеет сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций, но при необходимости может отстаивать свои интересы.
31 – 55	Невыраженная	Человек тактичен, не любит конфликтов. Если ему приходится вступать в спор, всегда учитывает, как это может отразиться на взаимоотношениях с окружающими.
14 - 30	Отсутствует	Человек склонен избегать конфликтных ситуаций, отказаться от своих интересов, но избежать столкновений.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

**Результаты исследования стратегий конфликтного поведения  
сотрудников полиции общественного порядка**

Таблица 1. Результаты исследования по опроснику К. Томаса “Определение способов регулирования конфликтов”.

<b>Имя</b>	<b>Стратегия</b>
Сотрудник 1	Сотрудничество
Сотрудник 2	Конкуренция
Сотрудник 3	Компромисс
Сотрудник 4	Компромисс
Сотрудник 5	Сотрудничество
Сотрудник 6	Приспособление
Сотрудник 7	Сотрудничество
Сотрудник 8	Компромисс
Сотрудник 9	Сотрудничество
Сотрудник 10	Приспособление
Сотрудник 11	Приспособление
Сотрудник 12	Сотрудничество
Сотрудник 13	Сотрудничество

Итог: 8% -конкуренция, 23% -приспособление, 23% - компромисс, 0% - избегание, 46% - сотрудничество.

Таблица 2. Результаты исследования по тесту В.П. Пугачева “Конфликтная личность”

№	Код испытуемого	Баллы	Уровень
1	Р.П	30	Низкий
2	А.А.	33	Низкий
3	М.Б.	19	Средний
4	С.Н.	11	Высокий
5	С.В.	18	Средний
6	С.О.	15	Высокий
7	Ж.С.	39	Низкий
8	П.П.	38	Низкий
9	Л.Н.	20	Средний
10	Д.М.	18	Средний
11	М.С.	23	Средний
12	Г.В.	25	Средний
13	Б.Э.	28	Средний

1	Р.П	60	Слабый
2	А.А.	71	Слабый
3	М.Б.	56	Слабый
4	С.Н.	80	Выраженный
5	С.В.	56	Слабый
6	Р.О.	77	Выраженный
7	Ж.С.	59	Слабый
8	П.П.	70	Слабый
9	Л.Н.	33	Невыраженный
10	Д.М.	73	Слабый
11	М.С.	23	Отсутствует
12	Г.В.	31	Невыраженный
13	Б.Э.	15	Отсутствует



### Программа формирующего исследования

Структура программы:

Занятие 1.

Цель: диагностика ожиданий от группы, вербальное и невербальное знакомство, эмоциональный разогрев, активизация умственной деятельности.

Упражнение 1 «А ты кто?»

Время: 10 мин.

С помощью этой игры имена запоминаются непосредственно и живо.

1. Попросите участников собраться в круг.
2. Найдите добровольца, который возьмёт на себя роль «тренера памяти».
3. Один из участников представляется следующим образом: к имени прибавляется прилагательное, начинающие с той же буквы. Например: «Привет, я - замечательная Зина». Желательно, чтобы прилагательное по возможности характеризовало говорящего.

Потом игрок спрашивает любого члена группы (кроме непосредственных соседей справа и слева): «А ты кто?»

1. Тот отвечает: «Привет замечательная Зина, я обиженный Олег», обращается к следующему и спрашивает: «А ты кто?»
2. третий участник говорит: «Привет, обиженный Олег, я - ласковая Лилия. И так продолжается дальше.
3. В игру включается «тренер памяти». Прежде чем говорящий задаст вопрос «А ты кто?», «тренер может указать на одного из ранее представленных игроков и спросить: «А это кто?». В этом случае вся группа должна ответить подобно греческому хору, провозгласив, например: «Это замечательная Зина».

Игра продолжается до тех пор, пока каждый участник не будет представлен и, по меньшей мере, один раз назван всей группой в общем хоре.

## Упражнение 2 «Закончи фразу»

Цели: эмоциональный разогрев, активизация умственной деятельности.

По кругу каждому участнику ведущий говорит начало фразы, которую он должен закончить

Закончи фразу:

Мне нравится ...

Терпеть не могу ...

Все люди ...

Люблю жизнь за ...

Волнуюсь, когда ...

Люди обижаются, когда ...

Моя жизнь ...

Я злюсь ...

Окружающие думают, что я ...

В людях не нравится ...

Мои друзья ...

Жизнь всегда ...

Никогда не ...

Думаю, стоит жить из-за ...

Радуюсь, когда ...

Люблю окружающих за ...

Весь мир вокруг ...

Страшно, когда ...

Я всегда ...

Не люблю, когда ...

Мне смешно, когда ...

## Упражнение 3 «Моё самочувствие»

Инструкция: вам следует ответить «да» или «нет» на утверждения, которые я вам сейчас зачитаю. Постарайтесь быть максимально откровенными.

Информация, которую вы получите, нужна прежде всего вам.

За каждый ответ «да» поставьте себе по одному баллу и суммируйте их.

1. У меня часто плохое настроение, я плачу.
2. При встрече с человеком я избегаю смотреть ему в глаза.
3. Часто я выгляжу сердитым, подавленным.
4. Большинство людей, которых я знаю или знал, разочаровали меня.

5. Я почти не интересуюсь тем, что для других является очень важным в жизни (спорт, работа, отношение окружающих).
6. Последнее время я очень редко бываю весёлым, практически не смеюсь.
7. Я часто чувствую слабость, жалуясь на жизнь своим близким и знакомым.
8. В настоящее время у меня нет собственной позиции по многим вопросам.
9. Я говорю, как правило, очень тихо, так, что меня с трудом понимают собеседники.
10. Часто я не знаю, как ответить на тот или иной вопрос собеседника, и просто пожимаю плечами.

#### Ключ к тесту

1–2 балла. Несмотря на некоторые жизненные затруднения, вы видите жизнь в несколько розовом свете. Это не так уж плохо, но до определённого предела.

3–6 баллов. Ваше отношение к жизни в целом в норме, но уже чувствуется определённая доля скепсиса. усталость. Не рано ли?

7–10 баллов. Почти все, что с вами происходит, вы воспринимаете негативно. Неужели в вашей жизни совсем нет радостных мгновений?

Конечно, вы вправе не согласиться с данной интерпретацией результатов. Но все-таки есть смысл задуматься над полученной информацией. Тем более что впереди у вас упражнения, которые помогут вам лучше понять себя и измениться, если в этом есть необходимость.

#### Занятие 2.

##### Упражнение 1 «Я хочу тебе подарить»

Участники здороваются друг с другом, используя ритуалы приветствия, принятые в разных культурах.

Расскажите группе о жестах приветствия, принятых у разных народов. Заранее предупредите участников о том, что они должны будут использовать эти ритуалы, представляясь друг другу. Вот несколько вариантов приветствия:

- объятие и троекратное лобызание поочерёдно в обе щеки (Россия);
- лёгкий поклон со скрещёнными на груди руками (Китай);
- рукопожатие и поцелуй в обе щеки (Франция);
- лёгкий поклон, ладони сложены перед лбом (Индия);
- лёгкий поклон, руки и ладони вытянуты по бокам (Япония);
- поцелуй в щеки, ладони лежат на предплечьях партнёра (Испания);
- простое рукопожатие и взгляд в глаза (Германия);
- мягкое рукопожатие обеими руками, касание только кончиками пальцев (Малайзия);
- потереться друг о друга носами (эскимосская традиция).

Предложите группе образовать круг. Один из участников начинает "круг знакомств": выступает на середину и приветствует партнёра, стоящего справа. Потом идёт по часовой стрелке и поочерёдно приветствует всех членов группы.

Каждый раз участник должен приветствовать своего визави новым жестом. При этом он представляется, называя своё имя.

Во втором раунде в круг вступает другой участник, стоящий справа от первого, и т. д.

### ***Замечания***

Эта игра подходит для знакомства участников в поликультурных группах. В ходе её поддерживается атмосфера толерантности, уважительное отношение друг к другу. Кроме того, участникам наверняка будет интересно по-разному знакомиться с людьми. В конце упражнения можно провести краткий обмен впечатлениями.

### **Упражнение 2 «Телепатия»**

Игра усиливает групповую сплочённость и создаёт атмосферу открытости.

#### **Подготовка**

Члены группы садятся по кругу; у каждого должны быть наготове бумага и карандаш.

1. Предложите участникам написать три предложения, относящиеся лично к ним. Из этих трёх фраз две должны быть правдивыми, а одна - нет.
2. Один за другим каждый участник зачитывает свои фразы, все остальные пытаются понять, что из сказанного соответствует действительности, а что - нет. При этом все мнения должны обосновываться. Посоветуйте авторам фраз не спешить со своими комментариями и внимательно выслушать догадки разных игроков. Ведь это прекрасная возможность понять, как человек воспринимается со стороны.

### Упражнение 3 «Я на твоём месте»

Группа разбивается на пары. В каждой паре один из участников с помощью устных указаний-команд "заводит" своего партнёра в воображаемый лабиринт, схему которого в виде ломаной линии с прямыми углами он держит перед собой, но не показывает своему "ведомому". Всего используется три команды.

Первая, обозначающая вход в лабиринт, - "Прямо!". Далее, в зависимости от формы лабиринта, следуют команды "Направо!" или "Налево!", после которых идущий по воображаемому лабиринту должен повернуть соответственно в правую или левую сторону.

Пройдя лабиринт, "ведомый" должен развернуться на 180 градусов и мысленно выйти из него, вслух сообщая обо всех своих перемещениях (посредством тех же трёх команд). В это время "заводящий" по своей схеме контролирует путь партнёра. Если "ведомый" справился с заданием успешно, то ему предлагается лабиринт с большим количеством поворотов и так далее. Затем напарники меняются ролями.

В некоторых случаях с "Лабиринтом" лучше работать не парами, а всей группой. При этом часть сидящих в кругу участников (чётные) будет заводить в лабиринт, а оставшаяся часть - выводить из лабиринта. Тогда каждому как из "заводящих", так и из "выводящих" достаётся лишь часть

общего пути.

В ходе обсуждения результатов тренеру следует обратить особое внимание на то, каким образом каждый спортсмен в качестве "ведомого" справлялся со своим заданием. Участники, у которых преобладает зрительная ориентировка в пространстве, используют обычно воображаемого человечка, который, послушно выполняя команды, идёт по лабиринту. Тем же, у кого преобладает двигательный тип, этого бывает недостаточно. Для того чтобы определить, где же это "налево", а где "направо", они вынуждены каждый раз представлять себя самого на месте "человечка", мысленно влезать внутрь лабиринта и проделывать там воображаемые повороты. Представляя себе различные движения, люди с двигательным типом ориентировки не столько видят эти движения, сколько чувствуют их своим телом, ощущают себя выполняющими их.

### Занятие 3.

#### Упражнение 1 «Печатная машинка»

Цель игры - совершенствовать уровень общительности (научиться ограничивать себя крайним экстравертам и раскрываться интровертам).

Ход игры. 3 ученика выбирают себе социальную роль (директор лица, домохозяйка, бомж и др.) и садятся в центр круга. Остальные участники игры задают всем трём один и тот же вопрос. Каждый из сидящих в центре должен ответить на этот вопрос в соответствии со своей социальной ролью (через 3 секунды после конца вопроса). Причём, каждый из отвечающих предварительно определяет объём своего высказывания (1, 3, 10 предложений). За точностью выполнения задания следит "хранитель времени".

#### Упражнение 2 «Контраргументы»

Группа разбивается на пары. В каждой паре участники садятся лицом друг к другу. Одному из них отводится роль "передающего", другому - "принимающего". Ведущий объясняет, что "передающий" должен как можно лучше сосредоточиться на каком-нибудь образе и усилием воли внушить его

"принимающему". Задача "принимающего" - проникнуть в то, на чем сосредоточено внимание его партнера.

Можно организовать игру так, чтобы один и тот же образ вся группа передавала одному из участников, - это вносит оживление в работу, делает её более интересной.

При организации игры ведущий должен дать понять группе, что он вполне серьёзно относится к предложенному эксперименту и ожидает положительных результатов. Это поможет участникам преодолеть возможное скептическое отношение к подобным занятиям и настроиться на серьёзную работу. Конечно, дело тут не в телепатии - её может и не быть в природе. Однако необходимость создания яркой воображаемой картины не только для себя, но и для партнёра, - дополнительный стимул для "передающего" предельно мобилизовать силы своего воображения.

Во время игры правильные отгадывания случаются обычно чаще, чем этого можно было бы ожидать по теории вероятностей. В этом нет ничего мистического. По дыханию партнёра (а если упражнение выполняется с открытыми глазами, то и по его позе, движениям, выражению лица) "принимающий" может довольно точно уловить по крайней мере эмоциональный тон картины - спокойная она или будоражащая, радостная или печальная.

В том случае, если после первых удач у участников действительно возникнет впечатление, будто мысли передаются на расстоянии, ведущему не следует спешить с развенчанием "чудесного феномена". Ведь веру в телепатию можно эффективно использовать для того, чтобы все сильнее и сильнее подогреть вашу группу в её работе. Лишь после того, как каждый из участников достаточно поработает в роли "передающего", имеет смысл раскрыть карты и рассказать группе о возможных каналах передачи информации.

### Упражнение 3 «Пантомима»

Одним из фундаментальных механизмов человеческого

взаимопонимания является рефлексия - способность представлять себя на месте другого человека, мысленно видеть и "проигрывать" ситуацию за него.

Потерявшие друг друга в незнакомом городе люди встречаются на центральной площади. Преступник оставляет драгоценности на самом видном месте в надежде, что все бросятся на поиски тайников, и лишь выдавшие виды детективы находят их там, где искать никому не приходило в голову. Соперники сверлят друг друга глазами - каждый понимает, чего хочет другой, но понимает также и то, что другой понимает это. Вам это знакомо?

Умение ставить себя на место соперника или партнёра, принимать за него наиболее вероятные решения и согласовывать с ним свои собственные действия, учитывать его попытки "думать за тебя" и действовать с поправкой на это думанье - все это необходимо.

Участники упражнения делятся на пары. Один из пары вспоминает случай из жизни или литературную историю (выдавая за свою - игровая ситуация), второй участник начинает разговор со слов "Я на твоём месте..." и продолжает, как бы он поступил в данном случае. В конце упражнения проходит рефлексия.

#### Занятие 4

##### Упражнение 1.

Участники разбиваются на пары, становятся лицом друг к другу. Один из играющих делает замедленные движения руками, головой, всем телом. Задача другого - в точности копировать все движения напарника, быть его "зеркальным отражением". В каждой паре участники самостоятельно подбирают нужную сложность движений и их темп.

В ходе игры участники, работающие за "отражение", довольно быстро научаются чувствовать тело партнёра, и схватывают логику его движений. От раза к разу следить за "оригиналом" и копировать его движения становится все легче, и все чаще возникают ситуации не только предвосхищения, но и опережения его движений. Освоив навыки



двигательного подражания, участники могут попробовать свои силы и в более сложной игре: задача та же, но роли "отражения" и "оригинала", ведомого и лидера, не определены. Гибко подстраиваясь друг под друга, играющие стремятся двигаться в унисон.

Это упражнение – очень хорошее средство развития психологического контакта. Наблюдая за ходом его выполнения, тренер может выявить "естественного" лидера в каждой паре. Трудности в достижении двигательного согласия нередко бывают связаны с наличием напряжённых отношений между партнёрами.

#### Упражнение 2 «Моя Вселенная»

Из числа участников выбирается водящий. Он выходит из помещения. Сидящие в комнате выбирают 3-х игроков, которые будут смотреть на водящего "любящим, ласковым взглядом". Игрок, вошедший в комнату должен догадаться, кто из участников смотрит на него любящим, ласковым взглядом. Затем выбирается следующий водящий.

#### Упражнение 3 «Позиция»

Участники группы удобно располагаются в креслах (на стульях). Один из них получает от ведущего задание: представить себе предмет, который выглядел бы как само овеществлённое расслабление. Внутреннему взору являются перезревшая и едва не срывающаяся с ветки груша, гигантский маятник, ползущая по склону вулкана расплавленная лава или тающее масло. После этого участник, получивший задание, должен силой воображения "превратить" себя в то, что он представил, ощутить себя этой вещью, погрузиться в её мир, проникнуться настроением и вжиться в "характер". От лица этой вещи он начинает рассказ о том, что происходит с ней в данный момент и что она при этом переживает. Закончив повествование, участник прикосновением передаёт слово своему соседу слева. Тот может либо продолжить рассказ, либо начать новое перевоплощение.

Игра ставит каждого из членов группы в ситуацию решения творческой задачи и открывает большую свободу для выражения своей

индивидуальности.

Желательно проводить игру в затемнённом помещении – это обеспечит занимающимся большую раскованность и психологический комфорт. По мере овладения искусством вживаться в образ перевоплощения становятся все более яркими и убедительными. От поверхностных, чисто внешних описаний участники идут "в глубь" предмета, все более и более отождествляясь с ним и переживая его "изнутри". В отдельных случаях картины бывают настолько выразительными и сильными, что их настроением проникается вся группа.

Участникам, слушающим рассказ, включиться в развитие образа бывает даже легче, чем говорящему.

Не следует предлагать данное упражнение группе, внутри которой ещё не созрели отношения взаимного приятия и вкус к совместному творчеству. Иногда для раскочки группы ведущий может на первых порах предоставить участникам право по желанию пропускать свою очередь и передавать дошедшее до них прикосновение дальше.

#### Занятие 5

Цель: Открытие и фокусировка способностей, целей.

#### Упражнение 1 «Плюсы и минусы конфликтов»

Участники разбиваются на пары. В каждой паре игроки распределяют между собой роли "замороженного" и "реаниматора". По сигналу "замороженный" застывает в неподвижности, изображая погруженное в анабиоз существо - с окаменевшим лицом и пустым взглядом. Задача "реаниматора", на которую отводится одна минута, - вызволить партнёра из анабиотического состояния, оживить его. "Реаниматор" не имеет права ни прикасаться к "замороженному", ни обращаться к нему с какими-либо словами. Все, чем он располагает, это взгляд, мимика, жест и пантомима.

Признаками успешной работы "реаниматора" можно считать произвольные реплики "замороженного", его смех, улыбку и другие проявления эмоциональной жизни. Критерии выхода из анабиоза, которые

могут варьировать от явных нарушений молчания и неподвижности до едва заметных изменений в выражении лица, устанавливаются самими участниками в зависимости от уровня их "квалификации".

Наверное, каждому знакомо чувство отчуждения, незримой стеной встающее между двумя людьми: партнёры как бы деревенеют друг перед другом, перестают чувствовать и понимать друг друга. Вероятно, знакомо и противоположное ощущение: между людьми возникает абсолютное взаимопонимание, и, словно по незримому каналу, переживания и намерения свободно перетекают от одного к другому. В предложенном упражнении в миниатюре решается задача перехода от отчуждения к контакту. Работая в роли "реаниматоров", участники осваивают различные способы разрушения взаимной изоляции.

#### Упражнение 2 «Индивидуальное задание»

Участникам загадывается слово или фраза. Буквы, составляющие текст, распределяются между членами группы. Затем фраза должна быть сказана как можно быстрее, причём каждый называет свою букву, а в промежутках между словами все хлопают в ладоши.

Цель упражнения: разминка, выработка навыков сплочённых действий.

#### Упражнение 3 «Самооценка»

Упражнение происходит по кругу: один участник ставит условие, в котором оговорена некоторая конфликтная ситуация. К примеру: "Если бы меня обсчитали в магазине...". Следующий, рядом сидящий, продолжает (заканчивает) предложение. К примеру: "... я стал бы требовать жалобную книгу".

Целесообразно провести это упражнение в несколько этапов, в каждом из которых принимают участие все присутствующие, после чего следует обсуждение.

Ведущий отмечает, что как конфликтные ситуации, так и выходы из них могут повторяться.

Цель упражнения: выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.

### Контраргументы

Каждый член группы должен рассказать остальным участникам о своих слабых сторонах - о том, что он не принимает в себе. Это могут быть черты характера, привычки, мешающие в жизни, которые хотелось бы изменить.

Остальные участники внимательно слушают и по окончании выступления обсуждают сказанное, пытаясь привести контраргументы, т. е. то, что можно противопоставить отмеченным недостаткам или даже показывая, что наши слабости в одних случаях, становятся нашей силой в других.

На упражнение отводится 40-50 минут.

Цель упражнения:

- создание условий для самораскрытия;
- умение вести полемику и контраргументацию.

### Занятие 6

Цель: Развитие бесконфликтности.

#### Упражнение 1 «Я в конфликте»

Участники рассаживаются в ряд. Ведущий стоит перед ними и держит в руках небольшую человеческую фигурку. Он объясняет участникам, что это - "акробат", который умеет выполнять четыре команды.

"Направо!" - по этой команде "акробат" делает поворот на 90 градусов через правое плечо;

"Налево!" - он поворачивается в противоположную сторону;

команда "Вперед!" выполняется как вращение лицом вперед на 90 градусов относительно центра тяжести;

команда "Назад!" - как вращение в противоположную сторону.

После того как все участники ознакомятся с принципом управления фигуркой, они рассаживаются в круг и начинают внимательно следить за кувырками воображаемого акробата, команды которому подаются каждым

по очереди. Те, кто не смог в какой-то момент уследить за игрой, выходят из круга, и так до тех пор, пока не выявится победитель.

Во избежание ненужных споров, ведущий с помощью своей фигурки может контролировать весь ход игры и в спорных ситуациях выступать в качестве арбитра. Это упражнение во многом аналогично предыдущему.

### Упражнение 2 «Швейная игла»

Упражнение выполняется с закрытыми глазами. По команде ведущего "Тело!" участники сосредоточивают внимание на своём теле, по команде "Рука!" - на правой руке. Затем идёт последовательное сосредоточение на кисти правой руки - по команде "Кисть!", на указательном пальце - по команде "Палец!" и, наконец, на кончике пальца - по команде "Кончик пальца!". Интервал между командами может составлять от 10 секунд до 2 минут (в зависимости от владения участниками своим телесным вниманием).

Если после окончания работы само собой не завязывается обсуждение, ведущему следует расспросить членов группы о том, справился ли каждый из них с заданием, как им это удалось и с какими трудностями они столкнулись. Как правило, чем меньше объем какой-то части тела, тем труднее участникам её нащупать и захватить своим вниманием.

Во время "фокусировки" ведущий может заметить, что кое-кто из занимающихся непроизвольно прибегает к "внешним" методам сосредоточения: приоткрывает глаза и скашивает их в сторону объекта концентрации, склоняет голову, помогает себе мимикой и т.д. Иногда эти движения облегчают "внутреннее" выделение нужной области. Чаще, однако, бывает наоборот: активность внешнего восприятия лишь осложняет дело, создавая массу дополнительных помех.

Упражнение допускает различные модификации. Внимание участников может не только концентрически сужаться, как в описанном варианте упражнения, но и расширяться или же переходить от одной части тела к другой по произвольно выбранному ведущим маршруту.

### Упражнение 3. «**30** пословиц»

Цель: Дать возможность освободиться от накопившихся эмоций.

### Занятие 7

Цель: Формирование бесконфликтного поведения.

#### Упражнение 1 «Говорю, что вижу»

Каждый участник сможет услышать мнение других о себе. Это "социальное эхо" помогает сориентироваться в группе.

Вам понадобятся бумага и карандаши по числу участников.

1. Каждый участник пишет своё имя сверху на листе бумаги. Затем листы складываются вместе в стопку, перемешиваются и раздаются членам группы.

2. Все пишут короткие комментарии под именем на том листе, который им достался. Это может быть комплимент, вопрос или же личное мнение о данном человеке.

3. Все листы снова складываются в стопку, перемешиваются и заново раздаются участникам, которые опять пишут свои комментарии.

4. Те же действия повторяют ещё раз.

5. Теперь на каждом листе написано по три комментария. Ведущий собирает все листы и по одному зачитывает их вслух. После каждого прочтения упомянутый участник может высказать своё мнение по следующим вопросам:

- Удивил ли меня чей-либо отзыв?
- Считаю ли я данные высказывания в мой адрес корректными?
- Хочу ли я ответить на заданный вопрос?
- Как я обычно чувствую себя, попадая в новый коллектив?
- Как я хочу выглядеть в группе?
- Моя восприимчивость - это, скорее, достоинство или недостаток?

Вы можете прочитать комментарии, написанные на всех листах, а затем пригласить участников к обсуждению игры.

#### Упражнение 2 «Снежный ком»

Вспомните свой недавний конфликт с коллегой по работе, в котором

вы начали общение с позиции "над". А теперь расслабьтесь, закройте глаза и представьте себя на место того учителя, с которым вы разговаривали. Представили? Внутренне, про себя спросите у него, какие впечатления он получил от общения с вами? Подумайте, что бы мог о вас сказать ваш бывший собеседник. Затем проиграйте в своём воображении вашу беседу таким образом, чтобы оставить у вашего партнёра приятные воспоминания о себе. Что изменилось? Вы поняли, что изменилась прежде всего ваша внутренняя позиция? Если раньше осознанно или неосознанно вы начинали беседу с коллегой по работе так же, как вы говорите с вашими учениками на уроке, то сейчас вы подходите к человеку, внутренне готовясь к равноправному контакту с ним. Эта психологическая подготовка связана со сменой вашей позиции, вашим внутренним стремлением к полноценному диалогу.

### Упражнение 3 «Поднимись»

Если мы сконцентрируем своё внимание на языке тела, то сможем понять, какое настроение у другого члена группы.

1. Члены группы ходят по комнате в произвольном ритме. По Вашему сигналу "Стоп" они должны остановиться и встать перед тем участии ком, который оказался ближе всего. Пусть, не говоря ни слова, игрок попытаются почувствовать, как внешний облик другого человека - положение тела, мимика лица, частота дыхания, выражение глаз - воздействует на них. Они должны ощутить эмоциональное состояние другого участника и мгновенно оценить своё собственное.

2. Через полминуты партнёры делятся впечатлениями, которые получили друг о друге. На выполнение задания отводится 2 минуты.

3. Члены группы продолжают прогулку по комнате. Дайте им возможность попробовать себя ещё в двух или трёх встречах.

4. Обсудите итоги игры, дав участникам возможность ответить на следующие вопросы:

– Почему людям важно учиться понимать язык тела?

- Насколько хорошо удалось понять того или иного игрока?
- В какой мере каждый сумел без слов почувствовать внутренний мир своих партнёров?

#### Занятие 8.

Цель: укрепление уверенности в себе, закрепление полученных навыков и умений в управлении эмоциями.

#### Упражнение 1 «Свечка»

Для вечерней свечи существуют правила:

1. Все должны быть заранее настроены и готовы к свече.
2. Все располагаются на одном уровне вокруг огня, который находится в центре.
3. Все должны выполнять законы:
  - Когда говорит один – все молчат.
  - Никого не осуждаем. Нет плохих людей, есть плохие поступки.
  - Закон свободного микрофона.
  - Все сказанное на свече не должно «выноситься» за его пределы.
  - Свеча – это не встреча в кафе, здесь не едят и не танцуют.
  - Через центр круга переходить нельзя.

Свеча – это коллективное обсуждение семейкой и взрослыми прожитого дня, анализ проведённых дел, разбор складывающихся взаимоотношений. Главное в обсуждении – содержание. Педагогический смысл свечи – научить детей осмыслению жизни, привить навыки коллективного анализа и, наконец, воспитать в них культуру общения – научить искусству разговора. «Свеча» – это конкретное воплощение в жизнь принципов самоуправления: сами планируем, сами организуем, сами проводим, сами обсуждаем.

На свече идут самые важные разговоры о "семейных" делах, трудностях, конфликтах. Здесь мечтают, спорят, поют любимые песни.

Свеча – это тесный круг друзей. Каждый может сесть, где ему нравится, с кем ему хочется. В круге каждый видит глаза и лица своих



товарищей. У круга нет начала и нет конца – одна непрерывная цепь, по которой проходят токи духовного напряжения, общей мысли, чувства, тепла.

Вечерняя свеча идёт 15–20 минут. Старайтесь не ограничиваться одной формой, подключайте своё творчество.

Свечка зажигается человеком, которому на данный момент отряд доверяет больше всего. Если свечка потухла, то на этом свечка заканчивается, независимо от того, успели ли все высказаться, или нет.

Говорят, что во время Свечки к каждому сидящему тянется маленький лучик от свечки. Поэтому выходить из круга можно только в случае крайней необходимости.

Я хочу сказать 5 спасибо – тем, которые заслужили это сегодня больше всех. Как вы думаете кого я хочу поблагодарить и за что. Это будет маленький тренинг внимательного отношения к другим и стимул к тому, чтобы на следующий вечер тоже получить «спасибо»

Во время Свечки ведущий выбирает талисман и передаёт его дальше по кругу. Тот, у кого в данный момент талисман находится, говорит о прошедшем дне или по заданной теме, или о всем вместе. Говорить может только он. Затем он передаёт талисман следующему и дальше по кругу. Затем, ведущий подводит итог. Все встают, и задувают свечку.

#### Упражнение 2 «Комплимент в подарок»

Представьте себе, что занятия уже закончились, и вы расстаётесь. Но все ли вы успели сказать друг другу? Может быть вы забыли поделиться с группой своими переживаниями? Или есть человек, мнение которого о себе вы хотели бы узнать? Или вы хотите поблагодарить кого-либо? Сделайте это "здесь и теперь".

#### Упражнение 3 «Забор»

Участники рассаживаются в круг. Каждый сжимает руку в кулак, и по команде ведущего все "выбрасывают" пальцы. Группа должна стремиться к тому, чтобы все участники независимо друг от друга, выбрали одно и то же число.

Участникам запрещается переговариваться. Игра продолжается до тех пор, пока группа не достигнет своей цели.

Цель упражнения:

- выработка интеллектуального единства на прогностическом уровне;
- формирование эмоционально-волевого единства группы.

**Результаты опытно – экспериментально исследования  
формирующего эксперимента**

Таблица 4. Результаты исследования по опроснику К. Томаса “Определение способов регулирования конфликтов”.

<b>Имя</b>	<b>Стратегия</b>
Сотрудник 1	Сотрудничество
Сотрудник 2	Сотрудничество
Сотрудник 3	Сотрудничество
Сотрудник 4	Компромисс
Сотрудник 5	Сотрудничество
Сотрудник 6	Приспособление
Сотрудник 7	Сотрудничество
Сотрудник 8	Сотрудничество
Сотрудник 9	Сотрудничество
Сотрудник 10	Сотрудничество
Сотрудник 11	Сотрудничество
Сотрудник 12	Сотрудничество
Сотрудник 13	Сотрудничество

Итог: 0% -конкуренция, 8% -приспособление, 8% - компромисс, 0% - избегание, 85% - сотрудничество.

Таблица 5. Результаты исследования по тесту В.П. Пугачева “Конфликтная личность”

<b>№</b>	<b>Код испытуемого</b>	<b>Баллы</b>	<b>Уровень</b>
1	Р.П	30	Низкий
2	А.А.	38	Низкий
3	М.Б.	23	Средний
4	С.Н.	11	Высокий
5	С.В.	20	Средний
6	Р.О.	20	Средний
7	Ж.С.	40	Низкий
8	П.П.	41	Низкий
9	Л.Н.	19	Средний
10	Д.М.	20	Средний
11	М.С.	33	Низкий
12	Г.В.	41	Низкий
13	Б.Э.	29	Средний

Итог: 46% - низкий уровень, 46% - средний уровень, 8% - высокий уровень.

Таблица 6. Результаты исследования по методике С. Емельянов "Самооценка конфликтности"

№	Код испытуемого	Баллы	Уровень
1	Р.П	60	Слабый
2	А.А.	71	Слабый
3	М.Б.	56	Слабый
4	С.Н.	69	Слабый
5	С.В.	56	Слабый
6	Р.О.	72	Слабый
7	Ж.С.	59	Слабый
8	П.П.	70	Слабый
9	Л.Н.	33	Невыраженный
10	Д.М.	73	Слабый
11	М.С.	23	Отсутствует
12	Г.В.	58	Слабый
13	Б.Э.	56	Слабый

Итог: 0% - высокий, 0% - выраженная, 85% - слабая, 8% - невыраженная, 8% - отсутствует.

#### Расчет T- критерия Вилкоксона

N	"До"	"После"	Сдвиг ( $t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$ )	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	30	30	0	0	0
2	33	38	5	5	8
3	19	23	4	4	7
4	11	11	0	0	0
5	18	20	2	2	4.5
6	13	20	7	7	9
7	39	40	1	1	2
8	38	41	3	3	6
9	20	19	-1	1	2
10	18	20	2	2	4.5
11	23	33	10	10	10
12	25	41	16	16	11
13	28	29	1	1	2
Сумма рангов нетипичных сдвигов:					<b>2</b>

**Результат:  $T_{\text{эмп}} = 2$**

Критические значения T при n=11

n	$T_{\text{кр}}$	
	0.01	0.05
11	<b>7</b>	<b>13</b>

**Полученное эмпирическое значение  $T_{\text{эмп}}$  находится в зоне значимости.**

## ПРИЛОЖЕНИЕ 5

## Технологическая карта внедрения

1-й этап «Целеполагание внедрения по теме программа формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения сотрудников полиции общественного порядка»

Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
<b>1.1.Изучить необходимые документы по предмету внедрения</b>	Изучение и анализ уровня психологической готовности сотрудников к конфликтным ситуациям	Анализ, тестирование	Проведение тестирования		сентябрь	психолог
<b>1.2.Поставить цели внедрения</b>	Обоснование целей и задач внедрения	Обсуждение, круглый стол	Совещание	1	Сентябрь	Начальник отделения, психолог
<b>1.3.Разработать этапы внедрения</b>	Изучение и анализ содержания каждого этапа внедрения, его задач, принципов, условий, критериев и показателей эффективности	Анализ состояний дел в отделении, анализ программы внедрения	Совещание	1	Октябрь	Начальник отделения, психолог, зам. начальника управления
<b>1.4.Разработать программно-целевой комплекс внедрения</b>	Анализ уровня подготовленности и коллектива, анализ работы в отделении по теме предмета внедрения	Анализ состояния программы внедрения. Обсуждение в группе	Совещание	1	Октябрь	психолог

2-й этап «Формирование положительной психологической установки на внедрение»

Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
<b>2.1.Выработать состояние готовности к освоению предмета внедрения у начальников управления.</b>	Формирование готовности внедрить тему. Психологический подбор и расстановка субъектов внедрения	Формирование готовности внедрить тему. Психологический подбор и расстановка субъектов внедрения.	Обоснование практической значимости внедрения. Беседы с начальникам и управления.	2	Сентябрь	Психолог, зам. начальник управления
<b>2.2.Сформировать положительную реакцию на предмет</b>	Пропаганда уже имеющегося передового опыта	Методический консультации Консультации	Изучение опыта, проработка тематики.		Сентябрь, октябрь, ноябрь.	Начальник отделения, психолог

<b>внедрения у всего коллектива.</b>	внедрения по проблеме исследования в других отделах полиции. Психологический подбор и расстановка субъектов внедрение.	и для сотрудников.				
--------------------------------------	--	--------------------	--	--	--	--

### 3-й этап «Изучение предмета внедрения»

Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
<b>3.1.Изучить всем коллективом необходимые документы о предмете внедрения</b>	Изучение и анализ начальника группы по этапам внедрения	Фронтально	Семинары, круглый стол	2	декабрь	Начальник отделения, психолог
<b>3.2.Изучить сущность предмета внедрения</b>	Изучение предмета внедрения, его задач, принципов, содержания, форм, методов.	Фронтально и в ходе самообразования.	Семинары, тренинги.	1	Январь	Начальник отделения, психолог
<b>3.3.Изучить методику внедрения темы</b>	Освоение системного подхода в работе над темой	Фронтально и в ходе самообразования	Семинары, тренинги	1	Февраль	психолог

### 4-й этап «опережающее освоение предмета внедрения»

Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
<b>4.1.Создать инициативную группу для опережающего внедрения темы</b>	Определение состава инициативной группы, организационная работа.	Наблюдение, анализ, собеседование о суждениях	Дискуссии	3	Апрель	Зам. начальник управления, психолог, начальник отделения
<b>4.2.Закрепить и углубить знания и умения, полученные на предыдущем этапе</b>	Изучить теории предмета внедрения, методики внедрения.	Самообразование. Научно-исследовательская работа. Обсуждение. Тренинги.	Семинары инициативной группы, консультации	1	Апрель	психолог
<b>4.3.Обеспечить инициативной группе условия для успешного освоения методики внедрения темы</b>	Анализ создания условий для опережающего внедрения	Изучить состояние дел, обсуждение.	Собрание	1	май	Зам. начальник управления, начальник отделения, психолог

<b>4.4.Проверить методiku внедрения</b>	Работа инициативной группы по новой методике	Изучение состояния дел в отделе полиции, корректировка методики.	Посещение занятий в группах	4	1-е полугодие	Специалисты, начальник отделения
---	--	--	-----------------------------	---	---------------	----------------------------------

### 5-й этап «Фронтальное освоение предмета внедрения»

Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
<b>5.1.Мобилизовать ответственный коллектив на внедрение по проблеме исследования</b>	Анализ работы деятельности психологов	Сообщение о результатах работы. Тренинги.	Совещание. Психологический практикум	1	январь	психолог
<b>5.2.Развить знания и умения на предыдущем этапе</b>	Обновление знаний о предмете	Обмен опытом, тренинги.	Консультирование, семинар, практикум	1	Январь, февраль, март	психолог
<b>5.3. Обеспечить условия для фронтального внедрения</b>	Анализ создания условий для фронтального внедрения	Изучение состояния дел, обсуждения	Собрание	1	Май	
<b>5.4.освоить всем коллективом предмет внедрения,</b>	Фронтальное усвоение предмета внедрения	Наставничество, обмен опытом, анализ, корректировка технологии.	Заседание методических объединений, консультации, практические занятия	1	январь	

### 6-й этап «совершенствование работы над темой»

Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
<b>6.1.Совершенствовать знания и умения, сформированные на прошлом этапе</b>	Совершенствование знаний	Наставничество, обмен опытом, анализ	Конференция	1	январь	Зам. начальник управления, психолог
<b>6.2.Обеспечить условия совершенствования методики работы по предмету внедрения</b>	Анализ зависимости конечного результата по 1-му условию от создания условий для внедрения	Анализ состояния дел в отделе полиции, обсуждение, доклад	Собрание	1	январь	психолог
<b>6.3.Совершенствовать методiku освоения темы</b>	Формирование единого методического обеспечения освоения темы	Анализ состояния дел в отделе полиции, обсуждение, доклад	Посещение занятий	Не менее 5	Каждые пол года	Зам. начальник управления, психолог, начальник отделения

## 7-й этап «Распространение передового опыта освоения предмета внедрения»

Цель	Содержание	Методы	Формы	Количество	Время	Ответственные
<b>7.1. изучить и обобщить опыты внедрения по проблеме исследования</b>	Изучения и обобщение внутри отдела полиции опыта, работать по проблеме исследования.	Посещение, наблюдение, изучение, анализ.	Занятия, буклеты, стенды	Не менее 4	Сентябрь, декабрь	психолог
<b>7.2. Осуществить наставничество</b>	Обучения начальников отделения других отделений полиции по теме исследования	Наставничество, тренинги	Выступление на семинарах в других отделах полиции	Март, апрель, май		Зам. начальника управления, психолог, начальник отделения
<b>7.3. Осуществить пропаганду передового опыта внедрения</b>	Пропаганда опыта внедрения в работе	Выступление	Семинар практикум	1	февраль	Начальник отделения
<b>7.4. Сохранить и углубить традиции работы над темой, сложившихся на пред.этапах</b>	Осуждение динамики, работа над темой	Наблюдение, анализ	Семинар	1	февраль	Зам. начальник отделения