

- метод збереження репутації, гідності людини, громадянина, співробітника. Визнаючи гідність й авторитет опонента, ми тим самим стимулюємо адекватне відношення до нашої гідності й авторитету.

На основі цих методів була розроблена методика вирішення конфлікту:

1. «Зняти маски» (задири, диктатора, агресора тощо) і дізнатися про цілі (мотиви) конфлікту.

2. Відмовитися від принципу «перемога за будь-яку ціну» і керуватися принципом «не перемогти, а налагодити».

3. Знайти декілька можливих варіантів вирішення конфлікту (компромісний або консенсусний).

4. Зберігати доброзичливість і усвідомлювати цінність взаємовідносин.

5. Продемонструвати дійсне бажання домовитися за для оптимального вирішення конфліктної ситуації.

Кваліфіковане розв'язання конфліктів в ОВС здатне позитивно вплинути на сучасний стан правоохоронної системи.

Закернична О.Ю.,

старший психолог роти конвойної служби міліції УМВС України у Вінницькій області, здобувач кафедри юридичної психології НАВС

СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ МІЛІЦІЇ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

Конфліктність є суттєвою характеристикою діяльності працівників міліції. Об'єкт діяльності немовби пропонує працівнику міліції прийняти особливості власної психіки. Така поведінка надає службовій діяльності конфліктного забарвлення. Конфліктність проявляється у різноманітних формах психологічної протидії. Особи, що не зацікавлені в підтриманні правопорядку, розкритті злочинів удаються до різноманітних маскувань, обдурювання, образ, спроб дискредитації працівників міліції, залякування членів їх сімей. Вони провокують неетичні, протиправні дії. Таку поведінку антисуспільні елементи вважають не тільки допустимою, а й доцільною, а працівник міліції з свого боку повинен суворо дотримуватися законності, не втрачати самоконтролю, не піддаватися на провокації. Зав'язується своєрідне протиборство, зіткнення протилежних намірів.

Важливе значення має поведінка працівника міліції, яка ззовні виглядає як стиль, який має бути динамічний, в залежності від ситуацій. Стиль - це стійка вибрана манера спілкування, спосіб побудови взаємин, характер впливу, організація праці. Базовим по відношенню до стилю поведінки є поняття індивідуального стилю діяльності. В психології праці під індивідуальним стилем діяльності розуміється стійка індивідуально-специфічна система психологічних засобів, прийомів, навиків, методів, способів виконання тієї або іншої діяльності. Можливість різних індивідуальних стилів діяльності пов'язана з «зоною операціональної невизначеності», що допускає вибір різних способів здійснення діяльності. Інтенсивність мотивації якої-небудь діяльності впливає наявність і ступінь вираженості індивідуального стилю діяльності. Він дозволяє людям з різними індивідуально-типологічними особливостями нервової системи, різною структурою здібностей, темпераменту, характеру добиватися рівній ефективності при виконанні однієї і тієї ж діяльності різними способами, компенсуючи при цьому індивідуальні особливості, що перешкоджають досягненню успіху. На стилі поведінки впливають стани, такі як: адекватності сприйняття конфлікту; відкритості й ефективності спілкування, готовності до всебічного вирішення проблем; створення атмосфери взаємної довіри.

На сьогодні однією з найбільш визнаних і евристичних є класифікація К.Томаса, в якій вирізняються п'ять основних стилів поведінки при конфлікті: пристосування, компроміс, співробітництво, ігнорування, суперництво або конкуренція.

Стиль конкуренції, суперництва може використовувати людина, яка володіє сильною волею, достатнім авторитетом, владними повноваженнями, не дуже зацікавлена у співробітництві з іншою стороною і прагне в першу чергу досягти власної мети.

Стиль співробітництва можна використовувати, якщо, вирішуючи питання, змушені брати до уваги потреби й бажання іншої сторони. Такий стиль вимагає вміння пояснювати свої бажання, вислуховувати один одного, стримувати свої емоції. Відсутність одного з цих чинників робить цей стиль неефективним.

Стиль компромісу. Зміст його полягає в тому, що сторони прагнуть врегулювати розбіжності при взаємних поступках. Цей стиль найбільш ефективний, коли обидві сторони прагнуть досягти однакової мети, але знають, що одночасно її неможливо досягти. При використанні цього стилю акцент робиться не на рішенні, що задовольняє інтереси обох сторін, а на варіанті.

Стиль уникнення (відхилення) реалізується тоді, коли проблема не настільки важлива для однієї особи, що не відстоюєте свої права, не

співробітничас ні з ким для прийняття рішення і не витратити час і сили на її рішення.

Стиль пристосування означає співпрацю з іншою стороною, але при цьому не намагаючись відстоювати власні інтереси з метою згладжування і відволнення нормальної робочої атмосфери.

Жоден із розглянутих стилів вирішення конфлікту не може бути виділений, як найкращий. Кожному працівнику міліції необхідно навчитися їх ефективно використовувати, відповідно до обставин.

Для діагностики і удосконалення стилю поведінки в конфліктних ситуаціях був розроблений тренінг, за допомогою якого можуть відпрацьовуватись необхідні уміння, навички та знання. Програма включала 30 основні вправи та завдання. Вона передбачала проведення окремих вправ у формі рольової гри. У якості прикладу можна навести таку:

Вправа «Рольова гра» (50хв.)

Мета: сформувати навички у працівників ефективного запобігання виникненню конфліктів на службі.

Інструкція: тренер повинен розробити рольову гру, на тематику запобігання конфліктній ситуації. Тренер повинен чітко дотримуватися всіх етапів рольової гри: підготовка (будування концепції); вступ (актуальність, мета); безпосередньо рольова гра; оцінка рольової гри (гравцями та учасниками); висновки.

Для проведення рольової гри тренер вибирає з числа учасників тренінгу 2-4 бажаючих (в залежності від необхідної кількості ролей). Для учасників рольової гри тренер повинен розробити інструкції щодо ситуації, яка повинна бути ними програна (потрібно вказати основні задачі, котрі повинен виконати учасник і описати ситуацію, яку вони повинні розіграти). Інших учасників тренінгу, які не приймають участь у рольовій грі, тренер розділяє на 2 підгрупи: 1 – повинна слідкувати за алгоритмом і правильністю дій працівника; 2 – повинна слідкувати за невербальним спілкуванням працівника з громадянином. По закінченню рольової гри ці дві підгрупи вказують на недоліки дій працівника та надають йому необхідні рекомендації.

Приклад інструкцій ролей для учасників рольової гри:

1. До чергової частини РВ надійшла заява від громадянина К. про те, що з його автомобіля вночі була викрадена автомагнітола. Згідно припущень власника автомобіля, ймовірним крадієм міг бути Саша Белов.

Ви, о/у карного розшуку РВ, отримали завдання від безпосереднього начальника про опитування сусідів С.Белова. Зайшовши до під'їзду, де мешкає підозрюваний, ви зіткнулися з консьержкою цього будинку (баба Надя 65 років).

Ваша задача: незважаючи на провокуючі дії бабці, намагайтеся безконфліктним шляхом вияснити необхідну вам інформацію про її сусіда С.Белова: 1. В якій годині вчора повернувся С.Белов додому? 2. Хто його друзі? 3. Як він себе поводить?

2. Ви, пенсіонерка Надя 65 років, проживаєте у багатоповерховому будинку, одночасно являєтесь консьержкою у своєму під'їзді. Ви добре знаєте і поважаєте всіх мешканців свого під'їзду.

Вранці, за 1 годину до здачі вами добової зміни, до вас підійшов молодий хлопчина, який представився працівником міліції. Його цікавить ваш сусід 21-річний С.Белов, якого підозрюють у викраденні цієї ночі автомагнітоли біля сусіднього будинку. Ви були шоковані такою заявою працівника міліції і дуже емоційно починаєте захищати свого сусіда, говорячи, що він не міг вчинити такого злочину, тому що він і його батьки, яких ви знаєте досить давно, являються дуже вихованими і культурними людьми. Ви знаєте, що С.Белов останнім часом зв'язався з групою однолітків з кримінальним минулим і що він цієї ночі повернувся о 3 годині, але починаєте всіляко приховувати цю інформацію, захищаючи свого сусіда.

Ваша задача полягає у пониженні гідності працівника міліції; провокації його на відкритий конфлікт з вами; залякуванні його повідомленням начальника РВ про нетактовну поведінку з боку працівника; приховуванні відомої вам інформації про С.Белова.

Поради тренера: Бажано, щоб всі учасники змогли відпрацювати рольову гру у якості учасника.

Захаренко Л.М.,

старший психолог відділення
психологічного забезпечення відділу
кадрового забезпечення НАВС

ВИКОРИСТАННЯ ПСИХОГЕОМЕТРИЧНИХ МЕТОДИК У ДІАГНОСТИЦІ ОСОБИСТІСНИХ ЯКОСТЕЙ КУРСАНТІВ

Одним із завдань психолого-педагогічного супроводження навчально-виховного процесу в навчальних закладах МВС України є формування професійно важливих особистісних якостей курсантів. Початковим етапом реалізації даного завдання є проведення психодіагностики.

Найбільш поширеними методиками для визначення професійно важливих якостей спеціалістів є такі психометричні методики як