

Краснодарский университет МВД России
Ставропольский филиал

Кафедра социально-экономических и гуманитарных дисциплин

Н. Н. Крыжевская

**Учебное пособие (в схемах)
по дисциплине:
«ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА»**

Ставрополь
2019

ББК 88
УДК159.9
К85

Крыжевская Н. Н.

К85 Психология конфликта : учебное пособие (в схемах) / Н.Н. Крыжевская. – Ставрополь: Ставропольский филиал Краснодарского университета МВД России, 2019. – 42 с.

Учебное пособие (в схемах) составлено в соответствии с рабочей программой дисциплины «Психология конфликта» для специальности 40.05.02 Правоохранительная деятельность. Материал подготовлен в виде структурных схем и таблиц и содержит систематизированные сведения научного и прикладного характера о сущности конфликта, его функциях и структуре, особенностях механизма возникновения и протекания конфликтов в деятельности правоохранительных органов.

Для профессорско-преподавательского состава, курсантов, слушателей образовательных организаций МВД России и сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации.

ББК 88
УДК159.9

© Ставропольский филиал
Краснодарского университета
МВД России, 2019
© Крыжевская Н.Н., 2019

Содержание

Введение.....	4
Тема 1. Предмет, цели и задачи курса. Теоретические основы изучения и практического использования закономерностей и механизмов возникновения и развития конфликтов, принципов и технологий управления ими в деятельности ОВД.....	5
Тема 2. Общая характеристика конфликта и особенности механизма его возникновения в деятельности ОВД. Психологические особенности конфликтов.....	11
Тема 3. Основы прогнозирования и профилактики конфликтов.....	19
Тема 4. Технологии управления конфликтами в деятельности ОВД.....	30
Тема 5. Переговоры как метод разрешения конфликтов в деятельности сотрудников ОВД.....	35
Заключение.....	41
Литература.....	42

Введение

Развитие современного российского общества и государства носит противоречивый характер, что находит выражение в явных и латентных конфликтах между структурами государственной власти и общественными институтами, между правоохранительными органами и гражданами, между работодателями и работниками между национально-этническими общностями и группами и т.д. Все это обуславливает увеличение конфликтогенных факторов, что приводит к обострению противоречий и росту разнообразных конфликтов в стране.

Значительная роль в процессах выявления конфликтов принадлежит правоохранительным органам, включая органы внутренних дел, которые в силу своей компетенции выполняют задачи по профилактике различных форм девиантного поведения, преступлений и правонарушений, направленные на обеспечение правопорядка и общественной безопасности.

Психология конфликта дает общие представления о сущности конфликта, его функциях и структуре, особенностях механизма возникновения и протекания конфликтов в деятельности правоохранительных органов. В процессе профилактики, раскрытия и расследования преступлений конфликты неизбежны, поскольку для преступников один из способов избежать или уменьшить уголовную ответственность состоит в противодействии сотруднику полиции, которое проявляется в форме различных конфликтов, возникающих вследствие несовпадения интересов этих лиц с профессиональными интересами сотрудников органов внутренних дел.

Любой человек должен быть мастером социального общения, а в силу специфики выполняемых задач, кроме того, уметь разрешать любые социальные конфликты.

Данное учебное пособие в схемах разработано в соответствии с рабочей программой дисциплины «Психология конфликта» для специальности 40.05.02 Правоохранительная деятельность и соответствует основным разделам изучаемой дисциплины.

Учебное пособие в схемах содержит систематизированные сведения научного и прикладного характера о сущности конфликта, его функциях и структуре, особенностях механизма возникновения и протекания конфликтов в целом, а также применительно к деятельности правоохранительных органов.

Материал подготовлен в виде структурных схем и таблиц.

Тема 1. Предмет, цели и задачи курса. Теоретические основы изучения и практического использования закономерностей и механизмов возникновения и развития конфликтов, принципов и технологий управления ими в деятельности ОВД

Конфликтология - это система знаний о закономерностях, механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

предмет изучения - социальная природа, причины, типы и динамика конфликтов, пути, методы, средства их предупреждения и регулирования.

цель – ознакомление с теорией и практикой психологии конфликта, формирование профессиональной компетентности в области разрешения межличностных конфликтов, накопление и передача знаний о способах предупреждения и разрешения конфликтов возможно большему количеству людей.

основная задача - помочь понять все сложности и хитросплетения конфликтологической науки, научиться правильно осознавать (воспринимать) возникающие конфликтные ситуации и адекватно на них реагировать.

Конфликт – столкновение целей, мотивов и интересов как минимум двух сторон.



— конфликты возникают в основном в социальном взаимодействии, в которое целесообразно включить взаимодействие между животными.

Это обосновано в работах по проблемам биосоциальной эволюции. Поэтому в объект конфликтологии возможно включить зооконфликты.

Нельзя забывать и про внутриличностные конфликты.

— суть конфликта заключается не столько в возникновении противоречия, сколько в способе его разрешения, в противодействии. Всевозможные противоречия возникают часто, но только часть разрешается путем конфликтов.

Сущность конфликта шире этого столкновения. Она — в противодействии его субъектов.

Л. Козер: конфликт есть один из видов социального взаимодействия, «борьба за ценности и притязания на статус, власть и ресурсы, в ходе которой оппоненты нейтрализуют, наносят ущерб или устраняют своих соперников».

А. Здравомыслов: важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, ...форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями.

Д. Майерс: конфликт — воспринимаемая несовместимость действий или целей.

СОЦИАЛЬНЫЙ КОНФЛИКТ

Противоречие

Противодействие

Переживание

Юридический конфликт - любой конфликт, в котором спор связан с правовыми отношениями сторон (их юридически значимыми действиями или состояниями) и субъекты, либо мотивация их поведения, либо объект конфликта обладают правовыми признаками, а конфликт влечет юридические последствия.

Принципы исследования конфликтов:

общенаучные

развития

конкретно-
исторического подхода

всеобщей связи

объективности

соблюдения законов
диалектики

диалектического
единства теории,
эксперимента и
практики

объективности

системного подхода

детерминизма

методологические принципы конфликтологии:

междисциплинарности

преимственности

личностного подхода

поиска скрытого содержания конфликта

борьбы со злом



Этапы становления конфликтологии как относительно самостоятельной теории и практики



Развитие конфликтологии в России

1 период – до 1924г.:
Зарождение и развитие
конфликтологических идей,
конфликт как самостоятельное
явление не выделяется



2 период 1924-1992г.г.: Зарождение, становление и развитие частных
конфликтологических наук.
Конфликт начал изучаться как самостоятельное явление в правоведении и
социологии. Интенсивно исследуется конфликт в других науках, однако
междисциплинарных работ нет.



3 период 1992г. – по настоящее время:
конфликтология
начинает выделяться в самостоятельную
науку

Профессиональная деятельность юристов невозможна без знания основ юридической конфликтологии, поскольку решающей стороной в юридическом конфликте выступает государство в лице правоохранительных (правоприменительных) органов, призванных предупреждать и разрешать конфликт.

Тема 2. Общая характеристика конфликта и особенности механизма его возникновения в деятельности ОВД. Психологические особенности конфликтов

В современных условиях, когда общение людей становится все более интенсивным и напряженным, возрастает роль науки в разработке методик и рекомендаций по преодолению конфликтов.

Конфликт - неприятное, но довольно частое явление в нашей жизни.

Конфликт – столкновение целей, мотивов и интересов как минимум двух сторон.

Основные черты конфликта

Конфликт - явление широко распространенное, повсеместное, вездесущее.

Конфликт - это такое взаимодействие, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противоборства личностей и общественных сил, интересов, взглядов, позиций двух сторон.

Конфликт - явление осознанное, действие обдуманное

Основные черты

Конфликт - явление социальное, порожаемое самой природой общественной жизни.

Конфликт - прогнозируемое, явление, подверженное урегулированию

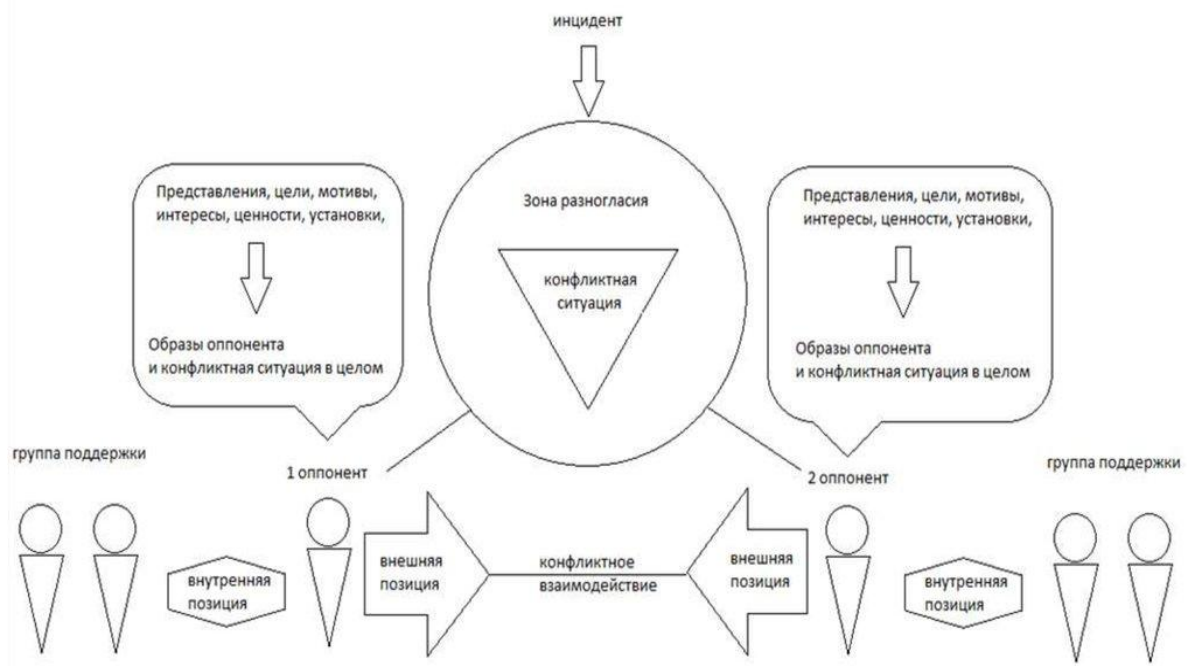


1. Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием возникновения конфликта.

2. Конфликт - это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т.п.).

3. Эмоциональный фон.

Структура конфликта



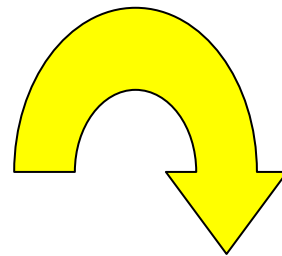


Фазы конфликта:

Фаза подъема
(начало открытого конфликтного взаимодействия)



Пик конфликта



Фаза спада
(разрешение, перемирие, тупик)



Начальная фаза (конфликтная ситуация)

Классификация конфликта:

1. По сфере проявления:
 - политические;
 - социальные;
 - экономические
2. По субъектам конфликтного взаимодействия:
 - внутриличностный;
 - межличностный;
 - конфликт «личность – группа»;
 - «группа-группа»
3. По социальным последствиям:
 - конструктивные;
 - деструктивные.
4. По коммуникативной направленности:
 - горизонтальные;
 - вертикальные;
 - смешанные.

Причины конфликта - это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его.

частные



общие

Потребность является внутренним побудителем активности субъекта, направленной на ее удовлетворение. Пересечение потребностей разных субъектов предопределяет возникновение конфликта. Если удовлетворение потребности не затрагивает интересы других людей, то конфликта не происходит. Объяснение природы конфликтов состоит в анализе противоборства интересов.

Потребность предшествует интересу, который представляет собой осознанную потребность. Интерес прямо не ассоциируется с материальными благами, он может вытекать из религиозных, культурных, профессиональных устремлений.

Какие бы причины ни лежали в основе поведения противоборствующих сторон, они упираются в их **интересы**, которые в случае конфликта оказываются несовместимыми или противоположными.



Внутриличностный конфликт – необычность с точки зрения структуры конфликта;
 - специфичность форм протекания и проявления;
 - латентность.

Структуры внутреннего мира личности, находящейся в конфликте			Вид внутриличностного конфликта
«хочу» («я хочу»)	«надо» («я должен»)	«могу» («я есть»)	
○ ↔ ○			Мотивационный конфликт (между «хочу» и «хочу»)
○ ←————→ ○			Нравственный конфликт (между «хочу» и «надо»)
○ ←————→ ○			Конфликт нерезализованного желания (между «хочу» и «могу»)
	○ ↔ ○		Ролевой конфликт (между «надо» и «надо»)
	○ ←————→ ○		Адаптационный конфликт (между «надо» и «могу»)
	○ ←————→ ○		Конфликт неадекватной самооценки (между «могу» и «могу»)



Причиной внутриличностного конфликта часто является неадекватная самооценка, которая является важным регулятором поведения личности. Она связана с уровнем и масштабом ее притязаний. Человек, завышающий свои возможности, может ставить перед собой и чрезмерно завышенные и поэтому изначально невыполнимые задачи и недостижимые цели. В связи с этим его уделом будут постоянное разочарование, чувство неуверенности, повышенная тревожность, т. е. состояние внутреннего напряжения и противоборства внутриличностных структур.

Последствия внутриличностных конфликтов

СПОСОБСТВУЕТ ПЕРЕХОДУ ЛИЧНОСТИ НА НОВЫЕ УРОВНИ

СЛУЖИТ ОСНОВОЙ МОРАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ

ОКАЗЫВАЕТ ВЛИЯНИЕ НА СТАНОВЛЕНИЕ ХАРАКТЕРА

ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ВОЗМОЖНОСТЬ ОСОЗНАНИЯ СЕБЯ ЛИЧНОСТЬЮ

СПОСОБСТВУЕТ ФОРМИРОВАНИЮ АДЕКВАТНОЙ САМООЦЕНКИ



КОНСТРУКТИВНО РАЗРЕШЕННЫЙ ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ



ДЕСТРУКТИВНО ЗАВЕРШЕННЫЙ ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ



УГРОЖАЕТ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

МОЖЕТ ТОРМОЗИТЬ РАЗВИТИЕ ЛИЧНОСТИ

СПОСОБЕН ФОРМИРОВАТЬ КОМПЛЕКС НЕПОЛНОЦЕННОСТИ, ВЕДЕТ К ПОТЕРЕ СМЫСЛА ЖИЗНИ

ВЕДЕТ К ДЕСТРУКЦИИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ

НЕСЕТ РИСК ПЕРЕРАСТАНИЯ В НЕВРОТИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ

ОКАЗЫВАЕТ РАЗРУШИТЕЛЬНОЕ ВЛИЯНИЕ НА ЗДОРОВЬЕ



Межличностный конфликт – противоборство происходит здесь и сейчас;

- проявляется весь спектр причин;
- высокая эмоциональность;
- охватывает практически все стороны

взаимоотношений между конфликтующими субъектами;

- затрагивает интересы не только конфликтующих сторон, но и тех, с кем они непосредственно связаны.

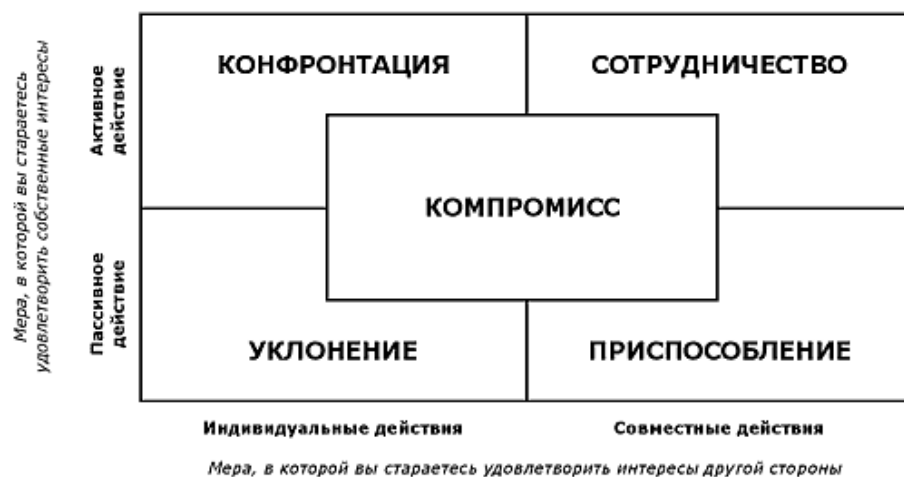


Групповые конфликты – противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой



Избежать конфликтов в нашей жизни невозможно, а может быть, и не нужно. Необходимо просто знать какими способами, возможно, перевести их из негативной стычки противоположных интересов в наиболее конструктивное русло.

Способы разрешения конфликтов:



Или это можно представить таким образом:



Особенности механизма возникновения и протекания конфликтов в деятельности ОВД

Психологические средства, используемые сотрудником ОВД в ситуациях конфликтов, можно разделить на средства анализа и средства деятельности. При этом мы выделяем два вида анализа: анализ конфликтной ситуации, или исходной ситуации до начала взаимодействия, и анализ конфликтного взаимодействия (ситуации конфликта).

Одним из основных средств деятельности следователя является психологическое воздействие.

Применительно к деятельности сотрудника ОВД под психологическим воздействием понимается психологический результат организации сотрудником совместной с допрашиваемым деятельности, направленной на установление истины по делу, который проявляется в изменении их психологических характеристик и перестройке поведения.



Тема 3. Основы прогнозирования и профилактики конфликтов

Прогнозирование конфликта — это один из важнейших видов деятельности субъекта управления, оно направлено на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии.

Прогнозирование возможности возникновения и развития социального конфликта дает человеку

- представление о социальных и личностных последствиях этого конфликта, включая ресурсные затраты на участие в нем и его разрешение;

- позволяет человеку обойти, предупредить возникновение нежелательных для него конфликтов;

- регулировать его протекание, минимизируя потери и используя конструктивный потенциал.

Прогнозирование социальных конфликтов опирается на знания:

1. Психологии личности.
2. Социально-психологических закономерностей взаимодействия людей.
3. Социально-политических закономерностей развития общества.
4. Закономерностей экономической жизни общества.
5. Правовых механизмов, регулирующих общественную жизнедеятельность.
6. Социальных конфликтов.



Процесс прогнозирования состоит из следующей последовательности действий:

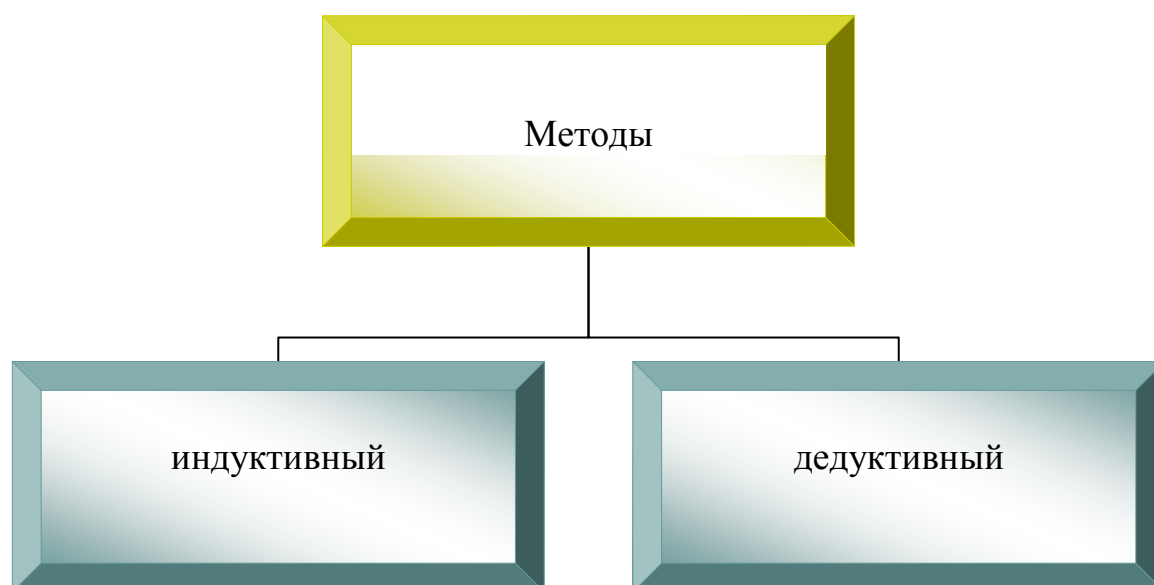
1. Выявление симптомов – некоторых фактов и событий, которые в своей совокупности не дают основание сделать определенные выводы, но настораживают и побуждают к активности по поиску дополнительной информации.

2. Поиск и анализ информации – сбор и обработка различных фактов, дающих основание сделать определенный вывод (диагностика) и принять решение относительно предмета беспокойства.

3. Моделирование

- возможных вариантов развития событий;
- альтернатив своих действий;
- последствий развития ситуации и своих действий.

Цель прогнозирования – принятие такого решения, которое позволит субъекту наиболее эффективно решить поставленные перед ним задачи в конкретных условиях.



Предупреждение конфликтов – это деятельность по ликвидации деструктивного потенциала социальных противоречий до начала противостояния заинтересованных в их разрешении в свою пользу лиц.



Предупреждением конфликтов могут заниматься:

- субъекты, желающие обезопасить себя от роли противоборствующей стороны или пособника конфликта;
- субъекты, желающие оказать помощь другим, предотвращая возникновение конфликта и заранее зная, что роль противоборствующей стороны им не придется выполнять.



Однако эффективность предупреждения конфликтов не столь значительна, как хотелось бы многим, что обусловлено рядом причин объективного и субъективного характера.

Субъективные препятствия предупреждения конфликтов кроются в особенностях личности человека и его способностях к прогнозированию возможных последствий своих поступков. Например, есть люди, которые имеют привычку избавлять себя от скуки и унылого однообразия жизни за счет сознательного или несознательного провоцирования конфликтов с окружающими. Существует также тип людей, который испытывает дискомфорт в нормальной ситуации и тяготеет к стрессовым ситуациям, также провоцируя

их возникновение. Такие качества как стремление к проявлению превосходства, хамство, хвастовство, неуважение к людям и другие в обязательном порядке создадут массу проблем для личности и сведут к минимуму возможности предупреждения конфликтов.

Объективные препятствия постороннего вмешательства в ситуацию, чреватую возникновением конфликта, характеризуются разнообразием.

Во-первых, эти препятствия имеют социально-психологический характер. Люди строят свои взаимоотношения самостоятельно, вмешательство посторонних зачастую рассматривается сторонами как нежелательное и воспринимается как навязчивое воздействие.

Во-вторых, существуют нравственные препятствия. Нередко, и не без основания, конфликт рассматривается как частное дело сторон. С позиций гуманизма принуждение сторон к согласию неэтично.

В-третьих, существуют препятствия правового характера. Так, ущемление права личности на самоопределение, принуждение к выбору определенной модели поведения (даже из лучших побуждений), может противоречить законодательству, быть противоправным.

Вмешательство в конфликт возможно лишь в случае, если он перерастает рамки личных или групповых отношений и становится социально опасным (значимым).



Направления деятельности по предупреждению конфликтов:

1. Создание объективных условий, препятствующих возникновению конфликтов на общесоциальном уровне.
2. Совершенствование и оптимизация менеджмента.

3. Устранение социально-психологических причин конфликтов на уровне межличностных отношений.

4. Устранение или блокирование личностных причин возникновения конфликтов за счет позитивного воздействия на сознание и поведение деструктивно настроенных субъектов, включая усилия по самокоррекции.

Способы регулирования и конструктивного завершения конфликтов. Возможности снижения агрессии в конфликте

Техники, повышающие напряжение:

1. Перебивание партнера.
2. Игнорирование эмоционального состояния:
 - Своего;
 - Партнера.
3. Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.
4. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера.
5. Приношение партнера, негативная оценка личности партнера.
6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее.
7. Поиск виноватых и обвинение партнера.
8. Переход на «личности».
9. Резкое убыстрение темпа речи.
10. Избегание пространственной близости и наклона тела.

Техники, снижающие напряжение:

1. Предоставление партнеру возможности выговориться.
2. Вербализация эмоционального состояния:
 - Своего;
 - Партнера.
3. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.)
4. Проявление интереса к проблемам партнера.
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах.
6. В случае вашей неправоты – немедленное признание ее.
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
8. Обращение к фактам.
9. Спокойный уверенный темп речи.
10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и контакта

Правило 1. Не употребляйте конфликтогены – это слова, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

Не забывайте, что если не остановитесь сейчас, то позднее сделать это будет практически невозможно – так стремительно нарастает сила конфликтогенов!

Чтобы выполнить первое правило, поставьте себя на место собеседника: не обиделись бы Вы, услышав подобное? И допустите вероятность, что положение этого человека в чем-то уязвимее Вашего.

Способность ощутить чувства другого человека, понять его мысли называется эмпатией.

Правило 3. Проявляйте эмпатию к собеседнику.

Это благожелательные послы в адрес собеседника. Сюда относится все, что поднимает настроение человеку: похвала, комплимент, дружеская улыбка, внимание, интерес к личности, сочувствие, уважительное отношение и т.д.

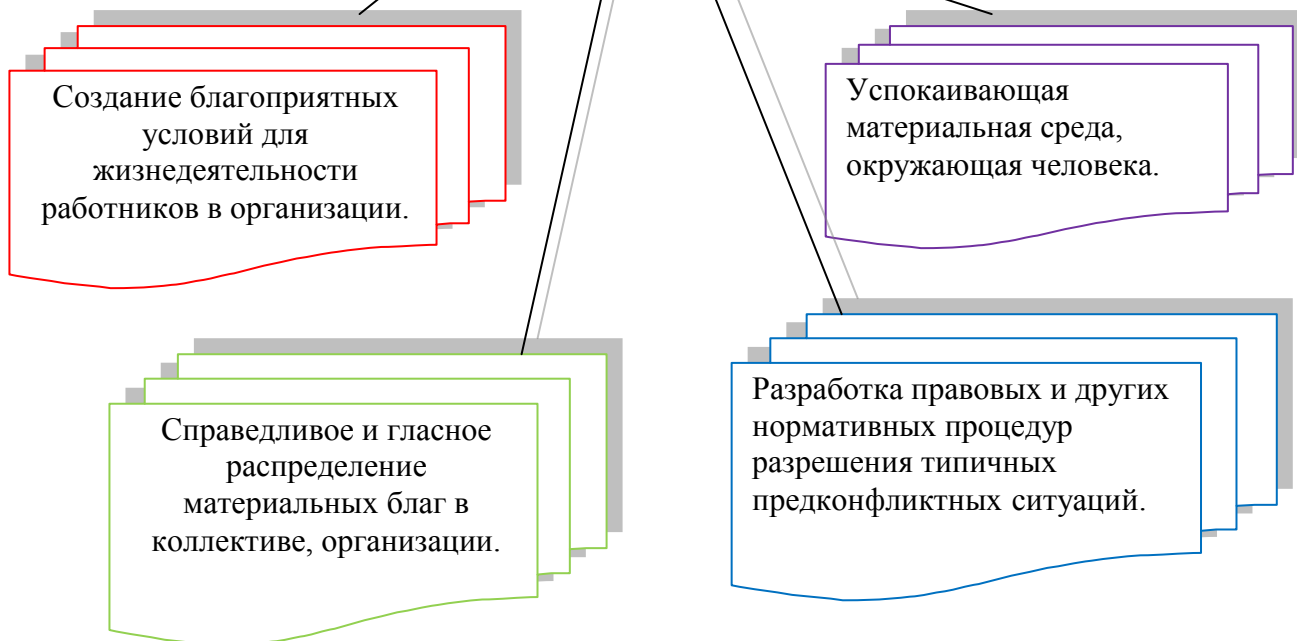
Правило 4. Делайте как можно больше благожелательных посылов.

Конфликтогены настраивают нас на борьбу, поэтому сопровождаются выделением в кровь адреналина, придающего нашему поведению агрессивность. Сильные конфликтогены, вызывающие гнев, ярость, сопровождаются выделением норадреналина.

И наоборот, благожелательные послы настраивают нас на комфортное, бесконфликтное общение, они сопровождаются выделением так называемых «гормонов удовольствия» – эндорфинов.

Профилактика конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Направления профилактики конфликтов



объективно-субъективные условия профилактики конфликтов относятся организационно-управленческие факторы

структурно-организационные

функционально-организационные

личностно-функциональные

ситуативно-управленческие

Социально-психологические условия профилактики конфликтов легко поддаются управленческим воздействиям по сравнению с объективными и организационно-управленческими предпосылками. Во-вторых, они оказывают заметное влияние на конфликт, и поэтому их изменение вызывает существенные перемены в процессе развития социального противоречия.



Способы и приемы профилактики конфликтов:

- умение определить, что общение становится конфликтным и вернуться из конфликтной ситуации к нормальному взаимодействию;
- умение понимать партнера и его позиции;
- терпимость к инакомыслию;
- забота о снижении собственной тревожности и агрессивности;
- управление своим психическим состоянием.

Предупреждение конфликтов и стресс

Стресс – неспецифическая (общая) реакция напряжения живого организма на любое оказываемое на него сильное воздействие.

Различают: нервно – психический, тепловой, световой, информационный и др. стрессы.

По форме проявления:

- Эустресс – положительная неспецифическая реакция живого организма на любое воздействие, оказываемое на него.
- Дистресс – отрицательная неспецифическая реакция живого организма на любое внешнее воздействие. Наиболее тяжелая форма дистресса- шок.

СТАДИИ СТРЕССА

1. Стадия **тревоги** – мобилизация защитных сил – «борьба или бегство»;
2. Стадия **резистентности** – приспособление к трудной ситуации.
3. Стадия **истощения** – приводит к появлению неврозов, депрессии, агрессивности, тревоги, фобий и т. д.



КАТЕГОРИИ СТРЕССА



СИМПТОМЫ СТРЕССА

- ❖ головная боль;
- ❖ упадок сил;
- ❖ нежелание что-либо делать;
- ❖ потеря веры в улучшение ситуации в будущем;
- ❖ возбуждённое состояние, желание идти на риск;
- ❖ частичная потеря памяти, в связи с шоковым состоянием;
- ❖ нежелание обдумать и проанализировать ситуацию, которая привела к стрессовому состоянию;
- ❖ переменчивое настроение;
- ❖ усталость, вялость.

СОМАТИЧЕСКИЕ ЗАБОЛЕВАНИЯ, ВЫЗВАННЫЕ ДЛИТЕЛЬНОМ ИЛИ ЧРЕЗМЕРНЫМ ПЕРЕЖИВАНИЕМ СТРЕССА

- К первой категории болезней стресса относятся заболевания сердечно-сосудистой системы и органов дыхания (ишемическая болезнь сердца, инфаркты, гипертония, астмы).
- Ко второй категории болезней стресса проблемы с желудочно-кишечным трактом (язва желудка и двенадцатиперстной кишки, колиты, гастриты), от которых страдают люди, ведущие совершенно разный образ жизни. Зачастую они являются следствием длительного переживания или частого повторения травмирующих ситуаций.
- К третьей категории болезней стресса относят эндокринные расстройства и нарушения обмена веществ (дисфункции щитовидной железы, сахарный диабет, ожирение). Обеспечение экстренной энергетической мобилизации сил организма связано с выбросом в кровь большого количества гормонов, глюкозы и других пластических материалов для усиления метаболизма. Чрезмерная интенсификация данных процессов приводит к сбоям в работе соответствующих систем.

Нештатные ситуации как фактор возникновения стресса.

В опасной ситуации необходимо:

1. Сохранять спокойствие и уверенность в себе, сознавать, что в ваших силах если не предотвратить происшествие, то значительно облегчить его исход.

2. Уметь быстро дать оценку сложившейся ситуации, всех тех ее сторон, которые могут повлиять на исход событий.

3. Принять такое решение, которое не причинит вреда и не подвергнет риску жизнь людей, не причастных к причине опасной ситуации.

4. Выполняя принятое решение, быть всегда готовым к изменению своей тактики, т.к. ситуация может измениться.

Способы нормализации психического состояния

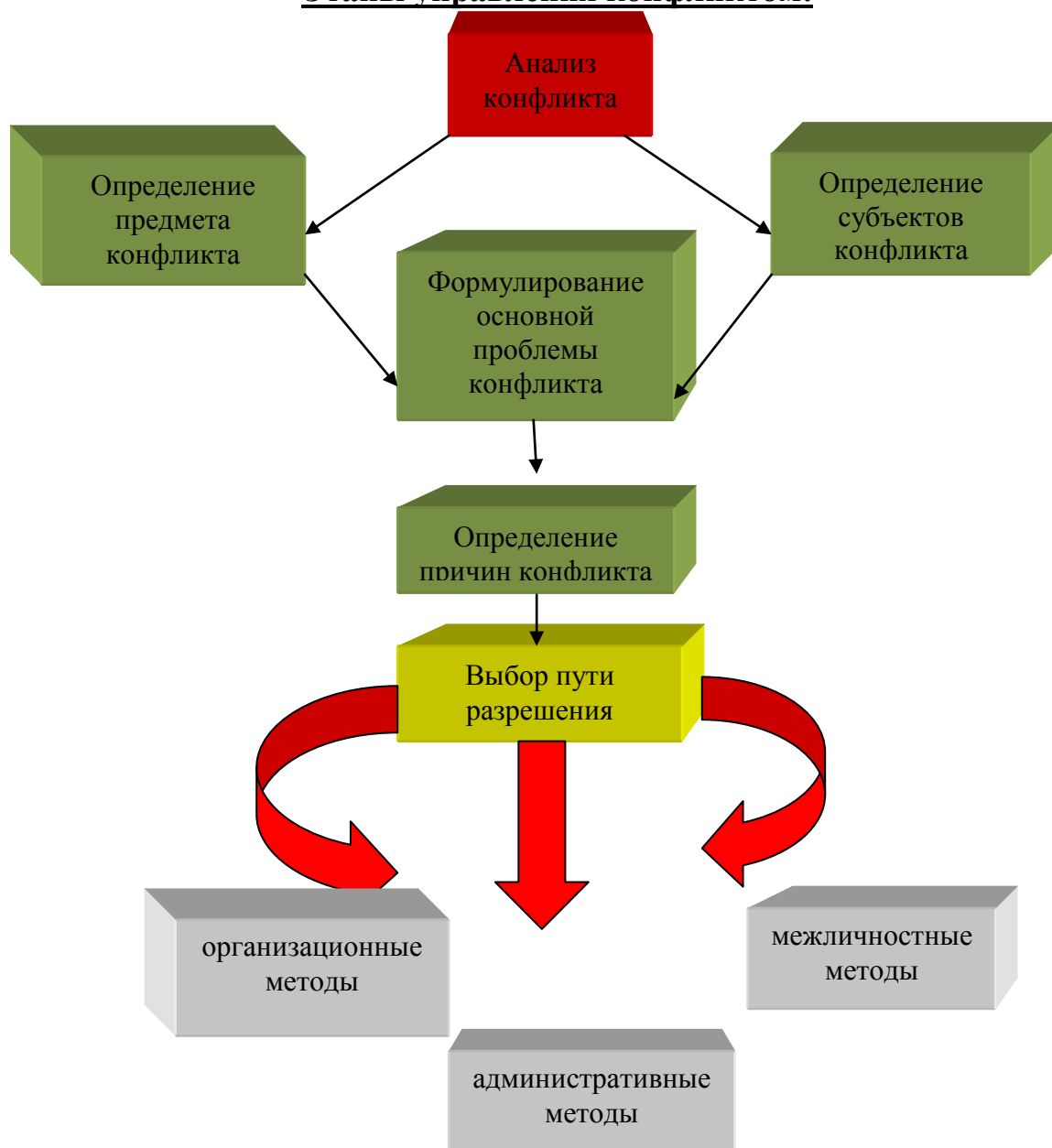


Тема 4. Технологии управления конфликтами в деятельности ОВД

Специфика правоохранительной деятельности изначально предопределяет конфликтный характер взаимоотношений ее участников в силу наличия противоборствующих сторон и столкновения интересов, позиций правонарушителей и государственных структур. Общество предписывает своим гражданам допустимые формы поведения, определив законом границы дозволенного и меры воздействия в случае их нарушения, тем самым предоставив человеку возможность выбора варианта поведения в той или иной социально значимой ситуации.

Управление конфликтом — это целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

Этапы управления конфликтом:



Целью управления конфликтами является минимизация конфликтов, связанных с личностной и общественной деградацией, и максимизация конфликтов конструктивных, связанных с личностным и общественным прогрессом. Применительно к деятельности сотрудников органов внутренних дел ее можно сформулировать как снижение деструктивного влияния конфликтов в профессиональной сфере и повышение их конструктивного эффекта.

Предупреждение конфликта направлено на недопущение возникновения конфликта и основывается на прогнозировании.

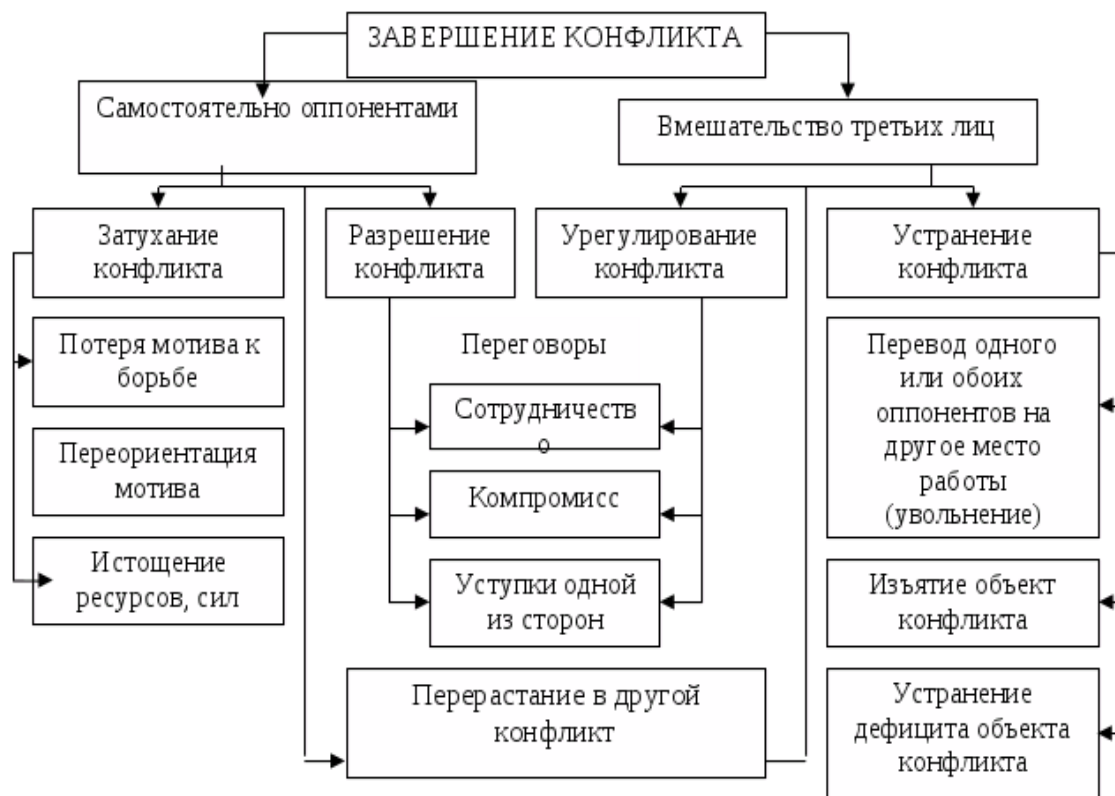
На основе полученной информации о причинах зреющего конфликта предпринимается активная деятельность по нейтрализации факторов конфликтов. Такая форма предупреждения конфликта называется **вынужденной**.

Профилактическая форма, т.е. предупредительная, осуществляется за счет:

- эффективного управления социальной системы;
- методами, направленными на создание хорошего нравственного и социально-психологического климата.

Технологии управления конфликтами

Традиционные технологии решения конфликта	Характеристика	Методы и стратегии
Информационная технология	Ликвидация дефицита информации в конфликте; исключение из информационного поля ложной, искаженной информации; устранение слухов и т.п.	Структурные методы, стратегия приспособления
Коммуникативная технология	Организация общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками; обеспечение эффективного общения.	Переговоры, стратегия сотрудничества
Социально-психологическая технология	Работа с неформальными лидерами и микрогруппами; снижение социальной напряженности и укрепление социально- психологического климата в коллективе.	Межличностные методы, компромисс
Организационная технология	Решение кадровых вопросов; использование методов поощрения и наказания; изменение условий взаимодействия сотрудников и т.п.	Персональные методы, настойчивость
Технология третьей стороны	Вхождение руководителя в конфликт в качестве эксперта и (или) арбитра и поиск согласия с помощью переговоров и компромиссов между субъектами конфликта.	Экспертный метод, сотрудничество



Завершение конфликта - всякое окончание, прекращение конфликта.

Оно может быть результатом, как взаимного примирения сторон, так и постепенного затухания или вырастает в другой конфликт.

Урегулирование конфликта - это, как правило, приведение конфликтного взаимодействия в русло примирения сторон путем переговоров, достижения договоренности.

Разрешение конфликта предполагает его завершение.
Оно может быть полным и неполным.

Полное разрешение конфликта, когда устранены причины и предмет конфликта, а **неполное** - когда не устранены причины.

Основные модели поведение личности в конфликте

№	Модель поведения	Поведенческая характеристика личности
1.	Конструктивная	Стремится уладить конфликт; Нацелена на поиск приемлемого решения; Отличается выдержкой, самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику, открыта, искренна, в общении лаконична, немногословна
2.	Деструктивная	Постоянно стремится к расширению и обострению конфликта, принижает партнера, негативно оценивает его личность, проявляет подозрительность и недоверия к сопернику, нарушает этику общения
3.	Конформистская	Пассивна, склонна к уступкам, непоследовательна в оценках, суждениях, поведении, легко соглашается с точкой зрения соперника, уходит от острых вопросов

Стратегии (стили) поведения в конфликте

стиль	Сущность стратегии	Условия применения	Недостатки
<u>Конкуренция</u>	Стремление добиться своего в ущерб другому.	Заинтересованность в победе. Обладание определенной властью. Необходимость срочного разрешения конфликта	Чувство неудовлетворенности при поражении и чувства вины при победе. Большая вероятность испортить отношения
<u>Избегание</u>	Уход от ответственности за принятие решений	Исход не очень важен. Отсутствие власти. Желание выиграть время	Большая вероятность перехода конфликта в скрытую форму
<u>Приспособление</u>	Сглаживание разногласий за счет ущемления собственных интересов	Предмет разногласия более важен для другого участника конфликта. Желание сохранить мир. Осознание собственной неправоты. Отсутствие власти	Нерешенность конфликта
<u>Компромисс</u> +	Поиск решений за счет взаимных уступок	Одинаковая власть. Наличие взаимоисключающих интересов. Необходимость срочного разрешения конфликта. Неэффективность других стилей	Получение только половины ожидаемого. Лишь частичное устранение причин конфликта
<u>Сотрудничество</u> +	Поиск решения, удовлетворяющ его всех участников	Наличие времени, необходимого для разрешения конфликта. Заинтересованность обеих сторон.	Временные и энергетические затраты. Негарантированность успеха

Наиболее желаемым и, безусловно, наиболее эффективным результатом управления конфликтной ситуацией является **разрешение конфликта**. Разрешение предполагает удовлетворение интересов, притязаний обеих противоборствующих сторон, устранение самой проблемы конфликта. Однако полное устранение причины конфликта не всегда возможно, особенно в части межличностных конфликтов, в основе которых зачастую лежат особенности темперамента, характера, привычек. Такие конфликты имеют свое разрешение в виде обоюдных договоренностей, выработке обоюдно приемлемых правил, восстанавливающих и нормализующих отношения сторон.

В качестве ведущего критерия разрешения конфликта рассматривается **удовлетворенность участников его исходом**.

Тема 5. Переговоры как метод разрешения конфликтов в деятельности сотрудников ОВД

Переговоры – процесс, при котором стороны пытаются разрешить конфликт путем обсуждения между собой.



Виды переговоров

№	Основание	Виды
1	Структура	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Горизонтальные переговоры – это переговоры, которые идут между членами команды, представляющей одну из сторон в данном конфликте. ✓ Вертикальные переговоры - это переговоры, идущие в стороне от основного процесса, двух- или многосторонние переговоры. <ul style="list-style-type: none"> • Официальные (подписание документов); • Неофициальные
2	Привлечение третьей нейтральной стороны	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Прямые переговоры – непосредственное взаимодействие участников конфликта; ✓ Непрямые переговоры – предполагают вмешательство третьей стороны.
3	Стратегия	<ul style="list-style-type: none"> ✓ распределительные – компромисс; ✓ интегративные – сотрудничество; ✓ концептуальные – переговоры принуждения (соперничество).
4	Предмет кнф (Р)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Позиционные (Р - позиции сторон): <ul style="list-style-type: none"> • жесткие • мягкие ✓ Рациональные (Р - интересы сторон).

Наиболее распространенный, традиционный, подход предполагает выделение трех этапов в переговорном процессе (М.М. Лебедева)

1. Подготовка к переговорам (предпереговорная стадия).
2. Ведение переговоров и достижение договоренностей (стадия взаимодействия).
3. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей (имплементация).

Стратегии ведения переговоров:

- сотрудничество;
- соперничество;
- приспособление;
- уклонение.

Тактические приемы ведения переговоров:

Позиционный торг («Завышение требований», «Расстановка ложных акцентов в собственной позиции», «Выжидание», «Преднамеренный обман», «Выдвижение требований по возрастающей», «Выдвижение требований в последнюю минуту», «Оказание давления на оппонента», «Палочные»).

Взаимный учет интересов («Постепенное повышение

Тип стратегии	Стратегические цели	Факторы стратегии
Выигрыш— проигрыш	Выигрыш за счет проигрыша оппонента	Предмет конфликта; завышен образ конфликтной ситуации; поддержка конфликтанта в форме подстрекательства со стороны других участников социального взаимодействия; конфликтная личность
Проигрыш— выигрыш	Уход от конфликта, уступка оппоненту	Предмет конфликта; занижен образ конфликтной ситуации; запугивание в форме угроз, блефа и т. п.; низкие волевые качества, личность конформистского типа
Проигрыш— проигрыш	Самопожертвование во имя гибели соперника	Предмет конфликта; неадекватен образ конфликтной ситуации; личность конфликтующих (природная или ситуативная агрессивность); отсутствие видения других вариантов решения проблем
Выигрыш— выигрыш	Достижение взаимовыгодных соглашений	Предмет конфликта; адекватен образ конфликтной ситуации; наличие благоприятных условий для конструктивного разрешения проблемы



Технологии ведения переговоров с оппонентом в конфликте.

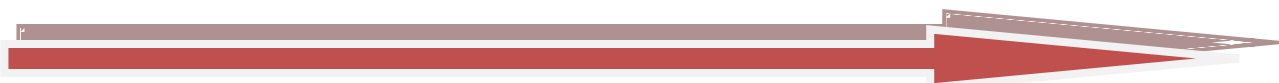
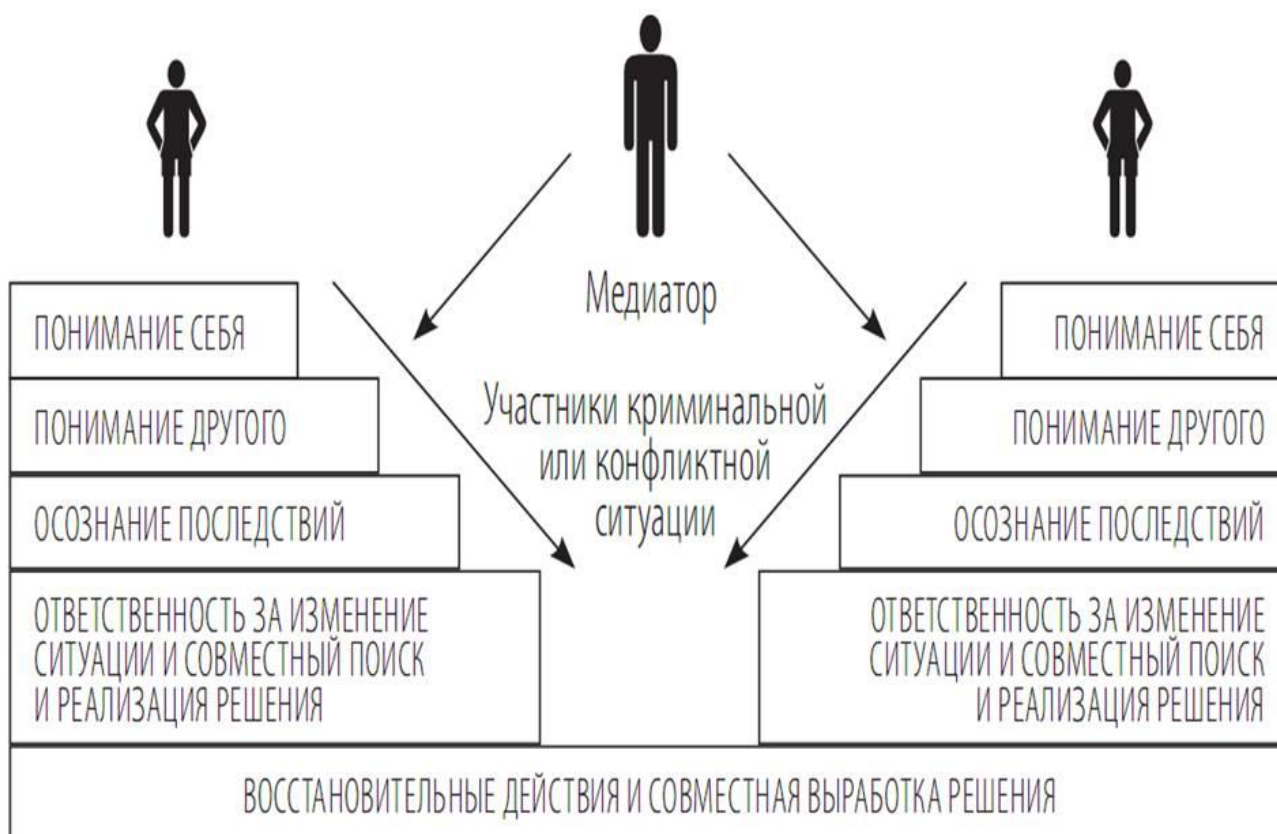
1. *Переговоры с противником и, особенно, с преступниками носят вынужденный характер.*

Основными задачами таких переговоров в порядке приоритетности являются: защита жизни людей (заложников, мирного населения, военнослужащих); задержание преступников (нейтрализация противника); возвращение или защита имущества. Ведение переговоров с противником требует оценивать такие характеристики ситуаций, как:

- известность или неизвестность местонахождения противника или заложников;
- возможность или невозможность применения к противнику силы;
- наличие данных о составе противника, его вооруженности, опыте боевых действий, намерениях и т.д.

2. Еще одна особенность переговоров с противником в том, что именно противники зачастую выбирают тех, с кем хотят вести диалог.

«Лестница» восстановительной медиации



Заключение

В современных, динамично меняющихся условиях умение анализировать конфликты и навык разрешать их оказываются одним из важнейших условий успешной адаптации человека в социуме. Значительная роль в процессах выявления конфликтов принадлежит правоохранительным органам, включая органы внутренних дел, которые в силу своей компетенции выполняют задачи по профилактике различных форм девиантного поведения, преступлений и правонарушений, направленные на обеспечение правопорядка и общественной безопасности.

Механизмы анализа конфликтной ситуации и технологии принятия решений имеют общие особенности и закономерности, в какой бы области они ни применялись.

Кроме того, выработка способности совершенствовать процесс коммуникации, делать его наиболее конструктивным, крайне необходима специалистам самых разных профессий.

Литература

1. Алферов В.И., Баркалов С.А., Бурков В.Н., Новосельцев В.И., Сычев А.П. Модели и механизмы управления в самоорганизующихся системах / Под ред. В.Н. Буркова. – Воронеж: Научная книга, 2008. – 300 с.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. 2-е изд., перераб., доп. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 591 с.
3. Кибанов, А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. - М.: Инфра-М, 2014. - 301 с.
4. Романов, В.В. Юридическая психология: учебник для академического бакалавриата / В.В. Романов. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 537 с.
5. Сосновский, Б.А. Психология: учебник / Б.А. Сосновский и др. - М.: Юрайт, 2013. – 799 С.
6. Човдырова, Г.С. Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами: учебное пособие / Човдырова Г.С., Кубышко В.Л., Клименко С.К., Клименко Т.С., Эриашвили Н.Д., Борисенко В.В.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. 127— с. – Издание доступно <http://www.iprbookshop.ru./20995>.
7. Цветков, В.Л. Психология конфликта. От теории к практике: учебное пособие / В.Л. Цветков. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 183 с.

Подписано в печать 28.06.2019 г. Формат 60x841/16.
Усл. печ. л. 1,6. Тираж 10 экз. Заказ 539.
Ставропольский филиал Краснодарского университета МВД России.
355000, г. Ставрополь, пр-т Кулакова, 43.

