

ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ПРАВООХРАНИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

С.В. Иванова, канд. психол. наук, доцент
Самарский юридический институт ФСИИ России
(Россия, г. Самара)

DOI: 10.24411/2500-1000-2019-10727

***Аннотация.** Статья посвящена проблеме регулирования конфликтов в системе правоохранительных органов. Определены особенности конфликтов, возникающих в рамках правоохранительной деятельности. Выделены их особенности с акцентом на деструктивные факторы развития. Статья включает в себя описание диагностического инструментария, достаточного и необходимого для выявления конфликтов, возникающих при осуществлении правоохранительной деятельности, а также методы разрешения конфликтных ситуаций.*

***Ключевые слова:** социально-психологический климат, конфликтная ситуация, деструктивный конфликт, конфликтное возбуждение, конструктивное разрешение конфликта.*

Актуальность исследования природы конфликтов и особенностей управления ими в правоохранительной деятельности обусловлена значительным массивом накопленных знаний, фактов и задач в этой сфере, которые недостаточно увязаны и согласованы между собой.

Профессиональная деятельность сотрудника правоохранительных органов предполагает его обязательную включенность в систему социально-психологических связей в процессе совместной служебной деятельности.

Деятельность сотрудника осуществляется в профессиональной группе с присутствием ей социально-психологическими явлениями: профессиональное общение, межличностное восприятие, социально-психологический климат, доминирующие групповые мнения, настроения, традиции оказывают постоянное воздействие на его личность. Умение сотрудника правоохранительных органов налаживать взаимоотношения с коллегами, завоевывать авторитет, способствовать благоприятной психологической атмосфере в группе и т.д. является важным условием его профессиональной идентификации.

Как показывает практика, деятельность правоохранительных органов во многом имеет противоречивый, конфликтный характер. Важность разрешения конфликтов

в данной сфере обусловлена тем фактом, что успехи или неудачи в управлении конфликтными ситуациями зачастую оказывают значительное влияние на успешность профессиональной деятельности сотрудников правоохранительных органов.

В этой связи, какой бы конфликт ни возникал в правоохранительной системе, он не должен оставаться без внимания – его протеканием необходимо управлять.

По справедливому замечанию В.П. Шейнова, «управление конфликтами начинается с их предвидения. А чтобы предвидеть, необходимо знать причины, наиболее часто приводящие к конфликтным ситуациям» [5, с. 158].

Если говорить о природе конфликта в самом общем понимании, то он представляется в виде негативного явления, которое характеризуется противодействием сторон в условиях, когда назрела проблема, затрагивающая общие интересы. Противодействие переходит в конфронтацию и по мере эскалации конфликта обрастает множеством обстоятельств, препятствующих решению основной проблемы, потому что вокруг этой проблемы развернулся клубок иных.

В основе любого конфликта в коллективе сотрудников правоохранительных органов всегда лежит конфликтная ситуация, включающая либо противоречивые

позиции сотрудников по какому-либо вопросу, противоположные мнения о целях и средствах достижения тех или иных результатов, либо несовпадение интересов. То есть необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта являются наличие у сотрудников противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними.

В коллективе сотрудников правоохранительных органов могут встречаться конфликты как с положительными последствиями (помогают сотрудникам сплотиться, побуждают к развитию благоприятного психологического климата в коллективе, поиску новых путей решения проблем), так и с отрицательными последствиями (выражаются в форме разногласий, подрывают деятельность коллектива, тяжело сказываются на нервно-психическом состоянии сотрудников, выполнении ими служебных обязанностей) [1, с. 60].

Важнейшей задачей, как руководителей подразделений правоохранительных органов, так и практикующих в данной сфере психологов, является, в первую очередь, предупреждение конфликтных ситуаций. При этом в коллективах с низким уровнем развития руководителю приходится больше уделять внимания профилактике деструктивных конфликтов, возникающих на личной основе, а не на почве взаимной (может быть и не всегда справедливой) требовательности. Это происходит потому, что в таких коллективах задачи совместной профессиональной деятельности часто отодвигаются на задний план, а проблема психологической совместимости еще далека от решения; стабильный состав и профессиональное ядро коллектива не сложились. Основными мерами профилактики конфликтов в подобных коллективах будут укрепление кадрового и руководящего состава, выстраивание правильных взаимоотношений среди сотрудников, формирование благоприятного социально-психологического климата т.д.

В коллективах более высокого уровня развития профилактика деструктивных конфликтов связана с дальнейшим повы-

шением роли сознательного отношения к делу, развития у сотрудников чувства ответственности и взаимопомощи. В таких коллективах нет необходимости постоянно контролировать сотрудников, наоборот, следует доверять им, делегировать полномочия, давать возможность самим решать существующие проблемы. Такой подход приведет к значительному снижению конфликтных ситуаций.

Также для предупреждения конфликтных ситуаций психологу, работающему в правоохранительных органах, целесообразно использовать теста Т. Килмана. Этот тест давно приобрел статус практического пособия в конфликтологии, поскольку с его помощью можно достаточно точно прогнозировать и диагностировать реакцию испытуемого человека в той или иной конфликтной ситуации. Тест основывается на сопоставлении личных качеств тестируемого с двумя важными поведенческими параметрами – напористость и кооперация. По мнению Т. Килмана именно эти человеческие характеристики помогают человеку в конфликтных ситуациях. В вопросник входят пять вариантов поведения, которые обозначаются с помощью 12 утверждений в различных спорных ситуациях [3, с. 152].

Среди основных методов разрешения уже имеющих место конфликтных ситуаций в правоохранительных органах можно отметить:

1. Локализацию, «замораживание» конфликта, т.е. принятие мер к ограничению числа свидетелей и мнений, снижению эмоциональной напряженности. Уменьшение числа свидетелей важно в связи с тем, что, чем их больше, тем большему числу людей придется давать объяснения после разрешения конфликта. Существует правило: все наблюдающие ссору должны быть оповещены о конечном результате.

2. Анализ конфликта и его обстоятельств, включающий: а) отдельный опрос конфликтующих сторон и свидетелей, б) изучение конфликтующих субъектов и свидетелей (их характера, темперамента, интересов, привычек, мотивов, ценностных ориентаций, профессиональных качеств, опыта работы, бытовых условий,

истории развития отношений и действий конфликтующих сторон), в) поиск причины конфликта, г) мысленное проигрывание конфликта на основе полученной информации с целью идентификации модели конфликта и оригинала.

3. Констатацию причин конфликта.

4. Разработку и анализ вариантов разрешения конфликта.

5. Выбор оптимального метода, приема, формы, средств и условий разрешения конфликта.

6. Осуществление попытки сближения сторон. Это можно сделать публично, либо в кабинете у руководителя, отметив положительные стороны конфликтующих, и напомнив им о времени их бесконфликтного сосуществования.

7. Реализацию выбранной программы действий по разрешению конфликта.

8. Огласку результатов разрешения конфликта.

9. Устранение дискомфорта у неправой конфликтующей стороны [2, с. 47-48].

Эффективным способом решения конфликтов в правоохранительной сфере является перевод субъектов конфликта с эмоционального на рациональный уровень. Необходимость в снижении накала страстей между противоборствующими сторонами обусловлена тем фактом, что такое «конфликтное» возбуждение приводит

к сужению сознания, невозможности адекватно воспринимать ситуацию, здраво мыслить. Возбужденное состояние приводит к необъективности и тенденциозности сторон конфликта в отношении друг друга. В такой ситуации руководитель должен сделать все необходимое, чтобы ослабить эмоции конфликтующих путем «мягких», спокойных упреков, либо, в случае необходимости, четких, резких приказов успокоиться; перевести разговор на особенности служебной деятельности, не связанные с предметом обострения взаимоотношений [4, с. 207].

При переводе конфликта в рациональное русло руководителю целесообразно стимулировать приведения участниками конфликта весомых аргументов в споре, помочь конфликтующим сторонам разложить конфликт на составляющие и подробно рассмотреть каждый пункт разногласий, интересов и опасений (например, составить карту конфликта). В результате необходимо добиться изменения мотивов противоборства на мотивы урегулирования отношений, желание найти согласованные позиции, соответствующие интересам службы и их интересам.

Процесс конструктивного разрешения конфликта приводит к удовлетворению обеих сторон и улучшает их отношения друг с другом.

Библиографический список

1. Богданов С. В., Мамин А. С., Сибирякова А. И. Причины конфликтов в правоохранительной деятельности // Вестник науки. 2018. Т. 2. № 9 (9). С. 59-62.
2. Карюгина П. Д. Управление конфликтами в подразделениях ОВД // В сборнике: Экономика и управление в XXI веке Сборник материалов региональной научно-практической конференции. 2015. С. 45-49.
3. Мальцева О. А., Митяева А. М. Особенности разрешения конфликтов в профессиональной деятельности сотрудников правоохранительных органов // Наука и практика. 2015. № 2 (63). С. 152-156.
4. Марков А. И. Психология конфликтов в правоохранительных органах // В сборнике: Эволюция государственных и правовых институтов в современной России Ученые записки. Министерство образования и науки РФ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ); Юридический факультет. Ростов-на-Дону, 2018. С. 207-214.
5. Шейнов В. П. Управление конфликтами. СПб.: Питер, 2014. – 576 с.

FEATURES OF CONFLICT MANAGEMENT IN LAW ENFORCEMENT

S.V. Ivanova, *candidate of psychological sciences, associate professor*
Samara law institute of the federal penitentiary service of Russia
(Russia, Samara)

***Abstract.** The article is devoted to the problem of conflict management in the system of law enforcement agencies. Features of the conflicts arising within law enforcement activity are defined. Their features with emphasis on destructive factors of development are allocated. The article includes a description of diagnostic tools that are sufficient and necessary to identify conflicts arising in the implementation of law enforcement, as well as methods of conflict resolution.*

***Keywords:** socio-psychological climate, conflict situation, destructive conflict, conflict excitation, constructive conflict resolution.*