

УДК 159

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ И РАЗРЕШЕНИЕ ВНУТРИЛИЧНОСТНЫХ И МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ

*Соколов Михаил Игоревич,
заместитель начальника полиции по оперативной работе,
УМВД России по Приморскому району г. Санкт-Петербурга,
г. Санкт-Петербург
falkonm@mail.ru*

Аннотация. В данной статье проанализированы причины возникновения конфликтов в деятельности сотрудников полиции, выявлены виды наиболее часто встречающихся конфликтов и определены пути их преодоления.

Ключевые слова: профилактика конфликтов, межличностный конфликт, внутриличностный конфликт, полиция, общественная безопасность, профилактика правонарушений

PREVENTION AND RESOLUTION OF INTRAFFICIENT AND INTERCEPTUAL CONFLICTS IN THE PROCESS OF PROFESSIONAL ACTIVITY OF POLICE EMPLOYEES

*Sokolov Mikhail Igorevich,
deputy chief of police for operational work,
Ministry of Internal Affairs of Russia for Primorsky district of St. Petersburg,
Saint-Petersburg
falkonm@mail.ru*

Annotation. This article analyzes the causes of conflicts in the work of police officers, identifies types of the most frequent conflicts and identifies ways to overcome them.

Keywords: conflict prevention, interpersonal conflict, intrapersonal conflict, police, public safety, prevention of offenses

Деятельность сотрудников полиции предполагает работу с людьми. Исходя из этого, для них является важным учет особенностей взаимодействия между людьми, протекания психических процессов, психолого-педагогических аспектов общения. В своей деятельности сотрудники полиции не выбирают круг общения, а вынуждены осуществлять свои обязанности в отношении лиц разного материального положения, личностного развития и культуры. В связи с этим их деятельность потенциально содержит в себе возможность возникновения межличностных конфликтов. Для эффективного выполнения своих обязанностей сотрудникам полиции необходимо знать закономерности возникновения, протекания, предотвращения и разрешения конфликтов [1].

Знание этих закономерностей позволяют сотрудникам полиции понимать внутренние механизмы взаимоотношений между людьми, повышать эффективность своей работы по обеспечению общественной безопасности. Особенно важно знание конфликтологии в профилактической работе по предупреждению правонарушений. Большое количество правонарушений происходит на бытовой почве, на основе неприязненных межличностных отношений. Вопросы взаимосвязи конфликта и правонарушений исследуются, в основном, юридической наукой. Большинство ученых сходятся в мысли о том, что межличностный конфликт потенциально содержит в себе возможность перерастания в правонарушение и даже преступление. Так, С.Н. Ершов считает, что в основе причин

преступности всегда лежат объективные социальные противоречия. Детерминация преступности при этом связывается с социальной, интеллектуальной и материальной неоднородностью общества, которая ведет к противоречиям и даже антагонизмам в интересах людей [2].

Сотрудники органов внутренних дел (ОВД) понимая законы развития конфликта могут предугадать последующее поведение лиц, оказать на них воспитательное воздействие, осуществить профилактическую работу или предотвратить совершение правонарушения. При осуществлении воспитательной деятельности сотрудниками органов внутренних дел, обеспечивающих общественную безопасность, особую роль играет предотвращение и разрешение конфликтов, как внутри подразделений ОВД, так и в отношениях с населением. Анализ научной литературы позволил выявить теоретические аспекты предупреждения и развития конфликтов, которые необходимо учитывать в повседневной деятельности сотрудникам полиции. По мнению Т.В. Кузьминой [1], конфликт – это острое столкновение оппозиционных интересов, целей, взглядов, приводящее к противодействиям субъектов конфликта и сопровождаемое негативными чувствами с их стороны.

В XX веке появилась наука конфликтология, которая изучает закономерности возникновения, развития и разрешения конфликтов. В качестве факторов, повлиявших на возникновение конфликтологии в литературе называются глобализация, усложнение жизни, частая и резкая смена парадигм развития общества, повышение уровня стресса.

На возникновение конфликтов влияют различные факторы. Разные ученые выделяют различные группы причин конфликтов. По мнению немецкого социолога Р. Дарендорфа причиной конфликтов является борьба за власть, престиж, авторитет [3]. В соответствии с мнением русского социолога П.А. Сорокина, конфликты возникают при неудовлетворенности базовых потребностей

людей. К ним относятся потребность в пище, одежде, жилье, самосохранении, самовыражении, творчестве, свободе [4].

Применительно к деятельности сотрудников полиции основными причинами конфликтов можно назвать иерархию в подразделениях, в системе Министертва внутренних дел Российской Федерации в целом; сложность и напряженность службы; сложности адаптации к службе; работа с различными категориями граждан, в том числе и с правонарушителями. Кроме того, в научной и специальной литературе выделяют социально-организационные и психологические причины возникновения конфликтов при осуществлении должностных обязанностей сотрудниками ОВД. К социально-организационным причинам можно отнести небольшой жизненный опыт сотрудников, недостаточную профессиональную подготовленность сотрудников полиции, принятие необоснованных решений руководством и пр. К психологическим причинам относятся завышенная самооценка, агрессивность, невысокая культура общения, эмоциональная неустойчивость и т.д. Наличие данных причин во взаимоотношениях приводит к их высокой конфликтности. У сотрудников ОВД, также как и у обычных людей, существуют потребности. В литературе все потребности делят на несколько групп [5]. Выделяют физические потребности; потребности в безопасности; социальные потребности; потребности в достижении престижа, знаний, уважения, определенного уровня компетенции; высшие потребности в самовыражении, самоутверждении. При неудовлетворенности данных потребностей человек находится в негативном состоянии, которое называется фрустрацией. Реакций на фрустрацию в психологической теории выделяют две – избегание и агрессия. Избегание или отступление может быть двух видов: первый – сдерживание, это отказ от удовлетворения потребности в надежде удовлетворить потребность другим способом (этот способ борьбы с фрустрацией является наиболее конструктивным); второй –

подавление – невозможность удовлетворения потребности сохраняется, человек эту потребность осознает, эта проблема «загоняется вовнутрь» (эта ситуация потенциально конфликтна, как правило подавление таит в себе опасность агрессии, конфликта).

В тех случаях, когда человек реагирует на фрустрацию агрессивными действиями, он направляет их на другого человека или группу лиц. Но конфликт возникает только тогда, когда лица, на которых направлена агрессия, отвечают на нее соответствующим образом. С этого момента и начинается конфликт. Конфликт в своём развитии проходит три стадии – предконфликтную, непосредственно конфликтную и стадию разрешения конфликта. Предконфликтная стадия интересна для сотрудников полиции тем, что в ней возможно предотвращение конфликта, так как стороны конфликта еще не вовлечены в него окончательно, при правильной работе со сторонами «предконфликта» возможно выведение их из этого состояния. Непосредственно конфликт характеризуется наличием инцидентов. Инциденты – это действия сторон, направленные на изменение поведения сторон. Эти действия могут носить как открытый, явный характер, так и быть скрытыми, тайными. В этой стадии в конфликт могут быть вовлечены другие лица. Возможно разрастание конфликта. Все конфликты можно разделить на рациональные и эмоциональные. Рациональные характеризуется тем, что при удалении фрустрирующего объекта конфликт разрешается. Стороны продолжают конструктивное взаимодействие. При эмоциональных конфликтах удаление фрустрирующего объекта может не привести к разрешению конфликта. Стороны (или одна сторона) продолжает конфликт, забыв о первоначальной причине возникновения конфликта. Такие конфликты могут длиться сколь угодно долго. Именно такие конфликты в большинстве своем и порождают правонарушения.

Стадия разрешения конфликта ха-

рактеризуется прекращением инцидентов. На их прекращение влияет устранение причины конфликта – объекта фрустрации. В рациональных конфликтах именно так и происходит. В эмоциональных конфликтах основным условием разрешения конфликта является изменение ситуации. Изменение субъектного состава, изменение обстановки, изменение отношения субъектов друг к другу.

В зависимости от вовлеченности субъектов в конфликты их можно разделить на внутриличностные, межличностные, межгрупповые, конфликты с внешней средой [6].

Внутриличностные конфликты характеризуются борьбой мотивов, интересов, потребностей внутри психики одного человека. В деятельности сотрудников полиции это может привести к нежелательному поведению, включая девиантное. Кроме того, деструктивное поведение сотрудника с внутриличностным конфликтом может привести к напряженности в коллективе, перерастании этого конфликта в межличностный.

Способами борьбы с такими конфликтами в деятельности ОВД являются проведение бесед с личным составом, работа психологов с отдельными сотрудниками, проведение профилактических медицинских осмотров, которые предусматривают посещение психиатров и невропатологов.

Межличностные конфликты представляют собой разногласия между разными индивидами, которые могут принадлежать к одной или разным группам. Межгрупповые конфликты развиваются между несколькими представителями разных групп. Данный вид потенциально опасен совершением правонарушений, так как действия субъектов находят поддержку в группе. Конфликт с внешней средой чаще всего представляет собой конфликт с представителями внешнего воздействия (административного, экономического и пр.). Как правило, именно лица, склонные к данным фрустрациям, связанным с критикой органов власти, относятся к категории так называемых

«сутяг».

Конфликты негативно влияют на морально-психологическое состояние коллективов ОВД. Руководителям структурных подразделений полиции необходимо предотвращать конфликты, а при их возникновении - разрешать. Основными направлениями деятельности руководителей ОВД в сфере предотвращения и разрешения конфликтов можно назвать строгое соблюдение законов всеми сотрудниками подразделений, соответственно немедленное реагирование на противозаконное поведение подчиненных; организация работы подразделения с учетом личностных особенностей сотрудников; формирование традиций в коллективе подразделений полиции, которые А.С. Макаренко называл «социальным клеем коллектива».

При возникшем конфликте руководителю подразделения следует предпринять следующие меры: прекратить конфликтное противодействие; привлечь в качестве арбитра в конфликте наиболее авторитетного сотрудника; открыто поддержать сотрудника, позиция которого является правильной; выявить положительные стороны участников конфликта, акцентировать внимание на них; предложить поиск компромисса.

Для предупреждения и разрешения конфликтов в повседневной деятельности сотрудники полиции должны обладать психолого-педагогическими знаниями, основами конфликтологии, справед-

ливостью, настойчивостью, навыками профессионального общения, доброжелательностью, требовательностью. В качестве рекомендаций по профилактике конфликтов в деятельности по обеспечению общественной безопасности можно выделить следующие положения:

- приказы и указания сотрудникам должны носить законный характер, соответствовать должностным инструкциям сотрудника полиции;

- задачи должны формулироваться предельно четко, они должны быть выполнимыми;

- контроль своевременности и полноты выполнения задач сотрудниками;

- внедрение в деятельность подразделения положительных традиций (их соблюдение);

- забота о сотрудниках;

- учет личностных психологических особенностей сотрудников.

Таким образом, предотвращение и разрешение конфликтов является одним из направлений деятельности сотрудников ОВД. Данная работа приводит к сплочиванию коллектива, лучшему выполнению своих должностных обязанностей сотрудниками. Умение определять, предупреждать и разрешать конфликты напрямую влияет на эффективность воспитательного воздействия сотрудников ОВД.

ЛИТЕРАТУРА

1. Кузьмина Т.В. Конфликтология: учебное пособие. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. 64 с.
2. Ершов С. Н. Обеспечение профилактики насильственных преступлений, совершаемых женщинами: Региональный аспект: диссертация ... кандидата юридических наук : 12.00.08. Краснодар, 2000. 230 с.
3. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. 1994. № 5. С. 142–147.
4. Сорокин П.А. Элементарный учебник общей теории права в связи с учением о государстве. СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского ун-та, 2009. 238 с.
5. Маслоу А. Мотивация и личность. СПб., 1999. 478 с.
6. Борулава М.М. Психологические основы развития рационального поведения управленцев в конфликтных ситуациях: диссертация ... доктора психологических наук: 19.00.01, 19.00.07. Ставрополь, 2005. 290 с.