

*Калатур М. В.,
кандидат юридичних наук,
доцент кафедри адміністративної діяльності
Національної академії внутрішніх справ*

ОКРЕМІ ПИТАННЯ ПРОФІЛАКТИКИ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ У ДІЯЛЬНОСТІ ОВС

Анотація. У статті досліджуються проблемні аспекти управління конфліктними ситуаціями, які виникають як усередині міліцейського колективу, так і поза ним. Проаналізовані поняття та причин виникнення конфліктів, визначені шляхи вирішення конфліктних ситуацій, обґрунтовані наукові рекомендації, спрямовані на підвищення ефективності управління органами внутрішніх справ у конфліктних ситуаціях.

Ключові слова: органи внутрішніх справ, конфлікт, причини конфліктів.

Постановка проблеми. Правоохоронна діяльність протікає в умовах замаскованих і явних конфліктів. Багато дослідників даної проблеми вважають подібні колізії закономірними, тому що конфлікти, на їхню думку, є конкретним вираженням загального закону єдності і боротьби протилежностей, вони неминучі, і навіть необхідні. Найявніші конфліктних ситуацій – одна з невід'ємних характеристик службової діяльності працівника правоохоронних органів. Він може стати безпосереднім учасником конфлікту, долаючи опір правопорушників, або ж включитись у конфлікт між громадянами з метою його вирішення, попередження злочину тощо. Нарешті, конфлікт може виникнути в колективі (між керівником і підлеглим, між працівниками різних служб).

Атмосфера гострого конфлікту нерідко породжує у працівників ОВС стреси, стани психічної напруженості. У тих, хто спілкується в такій ситуації, може звужуватися свідомість, важко здійснюється цілеспрямована діяльність, а в окремих випадках дезорганізуються інтелектуальні процеси й поведінка, втрачається можливість управляти своїми діями.

Проблема конфлікту в правоохоронній діяльності надзвичайно складна і багатоаспектна, тому спробуємо розглянути специфіку та особливості профілактики конфліктів в ОВС.

Вагомий внесок у дослідження проблемних питань конфліктології органів внутрішніх справ із громадськістю зробили: В.Б. Авер'янов, А.Я. Анцупов, О.М. Бандурка, Д.М. Бахрах, Ю.П. Битяк, І.В. Ващенко, В.С. Венедиктов, І.П. Голосніченко, В.А. Друзь, А.Т. Комзюк, Я.Ю. Кондрацьєв, Г.В. Ложкін, О.О. Небрат, М. Пірен, М. Ю. Фролов, Ю.В. Чуфаровський, В.К. Шкарупа, Г.В. Щекін, О.Н. Ярмиш та ін. Дослідження перелічених авторів мають безсумнівне теоретичне і практичне значення, однак вимоги сьогодення та сучасний стан реформування системи ОВС потребують постійного розвитку зазначеного наукового напрямку.

Метою даної статті є аналіз проблемних питань управління конфліктними ситуаціями, які виникають, як усередині міліцейського колективу, так і поза ним, обґрунтування наукових рекомендацій, спрямованих на підвищення ефективності управління органами внутрішніх справ у конфліктних ситуаціях.

Виклад основного матеріалу. Аналіз наукової літератури показує, що у розумінні поняття «конфлікт» існує декілька

змістовних дефініцій. Конфлікт – це протиборство суспільних суб'єктів із метою реалізації суперечливих, протилежно спрямованих цілей, позицій, цінностей і поглядів; процес різкого загострення суперечностей, відсутність згоди і боротьба двох або більше сторін за вирішення проблеми, яка має особисту значущість для кожного з учасників [4; 6].

Як стверджує О.М. Бандурка, працівникам органів внутрішніх справ доводиться брати участь у різних за своїми характеристиками конфліктних ситуаціях, основні з яких можна виділити в залежності від того, в якій сфері їх діяльності вони виникають. Автор наводить декілька класифікацій конфліктних ситуацій в органах внутрішніх справ, серед яких внутрішні й зовнішні, природні й штучні, міжособистісні та внутрішньоособистісні, відкриті й закриті (лагентні), конфлікти, що мають особисті, групові чи громадські цілі [1].

І.В. Ващенко серед причин конфліктів у діяльності працівників ОВС виділяє такі: соціально-психологічні (хибні образи конфлікту, різний підхід до оцінки одних і тих же складних подій, психологічні умови застосування офіційної оцінки, розбалансована рольова взаємодія людей, внутрішньогруповий фаворитизм тощо); соціально-демографічні (коли у підрозділі розпочинають переважати інтереси однієї демографічної групи над іншою, відбувається перерозподіл ролей, загострюються негативні сторони психології різних вікових груп тощо); організаційні (недосконала система організації структури МВС України, неправильна організація праці у підрозділі, неправильний розподіл заробітної плати); матеріально-технічні (застаріле обладнання та машини, праця в несприятливих умовах, нерухомість тривалий час, загазованість, шум тощо) [2].

Владність повноважень, якими наділені працівники органів внутрішніх справ, необхідність застосування заходів примусу в цілях ефективної боротьби з правопорушеннями, інші антагоністичні умови діяльності органів внутрішніх справ є основними джерелами так званої «природної» конфліктної ситуації, яка має місце в діяльності більшості працівників міліції. При виконанні службових обов'язків щодо охорони громадського порядку і боротьбі зі злочинністю виникають штучні конфлікти, оскільки особи, які вчинили правопорушення, в багатьох випадках протидіють працівникам міліції у встановленні істини, намагаються ухилитись від відповідальності або зменшити її, використовують для цього різні прийоми, в тому числі й психологічний тиск на працівників органів внутрішніх справ.

Керівник повинен узяти до відома те, що проведення системно-функціонального аналізу дає змогу визначити вплив конфлікту на учасників і соціальне середовище. Цей вплив багатозначний, і його необхідно розглядати як функціональність конфлікту. Функціональний конфлікт означає, що соціальні й технологічні процеси його розвитку впливають на психічну поведінку, діяльність як опонентів, так і оточуючих. Вплив конфлікту на його учасників у державному управлінні має порівняльний, суперечливий характер. Це пов'язано з відсутністю чітких критеріїв конструктивності й деструктивності конфлік-

тів, утрудненістю узагальненої оцінки результатів конфлікту. Ступені конструктивності конфлікту можуть змінюватися в міру його розвитку. Поряд з інтеграційною оцінкою необхідно врахувати індивідуальний вплив конфлікту, тобто визначити, для кого з учасників він конструктивний, а для кого – деструктивний.

Серед конструктивних наслідків конфлікту можна виділити: усунення суперечностей у функціонуванні колективу; більш глибоке пізнання учасниками конфлікту один одного; послаблення психічної напруженості; сприяння розвиткові особистості й поліпшення якості діяльності, підвищення авторитету учасника в разі його перемоги.

Причинами міжособистісних конфліктів у діяльності працівників ОВС можуть виступати:

- конфліктний характер самої професійної діяльності (боротьба між міліцією та злочинним світом, необхідність використовувати заходи примусу у боротьбі зі злочинністю, дефіцит часу, відведеного на вирішення професійних завдань, необхідність суворо дотримуватися норм закону та працювати з конфіденційною інформацією, значні емоційні переживання та ін.);

- кризовий етап розвитку суспільства, у зв'язку з яким праця і життя працівників набувають ще більш стресового характеру (розмивання норм життя і моралі у суспільстві, зростання професійних навантажень при недостатній платі за проведену роботу, відміна пільг та ін.);

- визначення місця та ролі міліції у суспільстві (формування суспільної думки стосовно міліції, визначення меж владних повноважень міліції тощо);

- характер взаємодії міліції з «навколишнім середовищем» (з державними і недержавними структурами, громадськими організаціями тощо);

- характер організації професійної діяльності всередині міліцейського кола (норми взаємодії між колегами, між підлеглими і керівництвом, розподіл обов'язків, форми заохочення і покарання тощо);

- психологічні і фізіологічні особливості людей – суб'єктів конфлікту.

Оскільки існують суб'єктивні та об'єктивні причини виникнення конфліктів, передбачається наявність відповідно двох підходів до їх профілактики:

- усунення, якщо це можливо, їх об'єктивних причин;

- управління поведінкою співробітників, навчання нормам поведінки, прийняттям в організації.

Дослідження показують, що запобігати конкретним конфліктам у державному управлінні можна, змінюючи ставлення працівника до проблемних ситуацій, поведінку в них, а також впливаючи на психіку й поведінку опонента [3].

До основних способів, прийомів зміни поведінки особи в передконфліктній ситуації можна віднести й уміння визначити, що спілкування стало передконфліктним; прагнення глибоко й всебічно зрозуміти позицію опонента; толерантність до інакомислення; зниження своєї загальної тривожності й агресивності; уміння оцінювати власний поточний психічний стан, постійну готовність до неконфліктного розв'язання проблеми; уміння посміхнутися; здатність не чекати від інших людей занадто багато; щире зацікавлення у співрозмовникові, конфліктостійкість; почуття гумору.

Найважливішою умовою запобігання конфліктам усіх рівнів у державному управлінні є прийняття оптимальних управлінських рішень. Рішення буде більш обґрунтованим і менш конфліктогенним, якщо під час його підготовки та прийняття максимально глибоко, різнобічно й об'єктивно оцінюється стан об'єкта управління, виявляються тенденції щодо його динамі-

ки; розкривається система причин, через які об'єкт управління опинився в такому стані, визначаються рушійні сили його розвитку; дається варіативний прогноз змін в об'єкті управління; будується модель цілей управління; приймається змістове рішення, а також технологічне рішення, визначається, які є сили, кошти, час для виконання змістового рішення. Подолання деструктивних конфліктів у системі органів внутрішніх справ передбачає, в першу чергу, комплексні організаційно-управлінські, службово-методичні і тактичні, виховні і суто психологічні заходи, спрямовані на профілактику конфліктів у діяльності цих органів. При цьому потрібно враховувати, що працівники ОВС, як суб'єкти конфлікту:

- 1) наділені владними повноваженнями, які у ході конфлікту можуть використовувати неправомірно, що призведе до порушень закону;

- 2) мають доступ до різноманітної інформації, в тому числі й такої, що складає службову таємницю;

- 3) володіють спеціальними технічними засобами, в тому числі й зброєю;

- 4) працюють у агресивному середовищі, що накладає на них певний відбиток.

Профілактика конфліктів в органах внутрішніх справ – це здійснення керівництвом підрозділів чи служб органів внутрішніх справ запобіжних заходів для уникнення деструктивного, дисфункціонального розвитку можливих конфліктних ситуацій.

Стосовно правової профілактики конфліктів в ОВС, на нашу думку, одним із основних її напрямків є належне нормативне регулювання службово-трудої діяльності працівників ОВС та дотримання без винятку усіма керівниками та їх підлеглими вимог законів та підзаконних актів, які регламентують діяльність правоохоронних органів.

Так, як вказує О.О. Небрат, основними причинами конфліктів, які зумовлені особистістю і стилем роботи керівника, є: недостатня робота з кадрами у вирішенні оперативно-службових завдань; недоліки виховання, які виявляються в черствості і непослідовності; негативні риси характеру (неврівноваженість тощо); неадекватність стилю управління рівню підготовленості колективу [5].

Аналіз діяльності органів внутрішніх справ, особливостей соціально-психологічної і виховної роботи з особовим складом дозволяє розробити деякі основні напрями профілактики конфліктності: врахування власних особливостей та індивідуального стилю діяльності; врахування особливостей партнера по взаємодії; врахування особливостей взаємодії між суб'єктом та об'єктом управління. Формою правової корекції та запобігання конфліктам є прийняття відповідних нормативних актів, що регулюють конфлікти та послаблюють або відмінюють колізію нормативних актів. Ефективність цієї форми залежить від чіткого і неухильного дотримання законів. У практиці іноземних держав поширене включення в трудові договори спеціальних параграфів, що передбачають детальну поведінку сторін при виникненні спорів. Завчасний запис у контракті запобігає спонтанному конфлікту і утримує сторони від непередуманих дій.

Основними напрямками профілактики конфліктів слід визнати оволодіння психологічними прийомом та навичками безконфліктного спілкування; оволодіння прийомом та навичками саморегуляції в складних конфліктних ситуаціях; оволодіння знаннями, вміннями і навичками розуміння конфліктогенів спілкування, усвідомлення власних конфліктогенів; оволодіння вміннями перетворення та деескалації конфліктогенів; зниження власної конфліктності та агресивності,

руйнуванні стереотипів конфліктного поведіння; оволодіння знаннями, вміннями і навичками нейтралізації деструктивних наслідків конфлікту тощо.

Висновки. Таким чином, управління конфліктами в суспільстві, і зокрема в правоохоронній діяльності, нерозривно пов'язане з використанням психологічних методів управління, проте ефективне розв'язання конфліктів не можливе без правових норм.

Правові аспекти управління конфліктними ситуаціями складають правову основу забезпечення охорони прав і свобод осіб, які перебувають у полі конфлікту. Значною мірою ефективність діяльності, спрямованої на управління конфліктами, обумовлена чіткою правовою регламентацією цих відносин, дієвою охороною їх, різноманітними і взаємопов'язаними правовими засобами.

При виникненні конфліктної ситуації, як в суспільстві, так і в управлінській діяльності, її учасники вступають у певні суспільні відносини, взаємодіють один із одним. Від того, наскільки регламентовано і на практиці дотримується ця взаємодія, залежить ефективність врегулювання конфліктів. Унаслідок правового регулювання конфліктні відносини набувають упорядкованого характеру.

За допомогою правових засобів управління конфліктами в органах внутрішніх справ працівники ОВС впливають на правовідносини при виникненні конфліктної ситуації у зовнішній і внутрішньоорганізаційній діяльності підрозділів та служб міліції з метою забезпечення нормального функціонування колективів ОВС та суспільства в цілому, попередження, вирішення конфлікту.

Література:

1. Бандурка А.М. Конфликтология: учеб. пособие для вузов / А.М. Бандурка, В.А. Друзь; Университет внутренних дел МВД Украины. – Харьков: РИП «Оригинал», Фортуна-Пресс, 1997. – 356 с.

2. Вашенко І.В. Конфлікти: сучасний стан, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ: монографія / І.В. Вашенко. – Харків: ОВС, 2002. – 256 с.
3. Довгань Н.П. Методи управління конфліктами, роль керівника у профілактиці конфліктів // Вісн. УАДУ. – 2002. – № 4. – С. 223–227.
4. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – Москва, 1995.
5. Небрат О.О. Напрямки правової та психологічної профілактики конфліктів у підрозділах органів внутрішніх справ // Право і безпека. – 2002. – Вип. 3. – С. 207–212.
6. Словник-довідник термінів з конфліктології // За редакцією М.І. Пірен. – Київ, 1996.

Калатур М. В. Отдельные вопросы профилактики и разрешения конфликтов в деятельности ОВД

Аннотация. В статье исследуются проблемные аспекты управления конфликтными ситуациями, которые возникают, как внутри милицейского коллектива, так и вне его. Проанализированы понятия и причины возникновения конфликтов, определены пути решения конфликтных ситуаций. Обоснованы научные рекомендации, направленные на повышение эффективности управления органами внутренних дел в конфликтных ситуациях.

Ключевые слова: органы внутренних дел, конфликт, причины конфликтов.

Kalatur M. Specific issues of prevention and resolution of conflicts in internal affairs agencies

Summary. The problem aspects of management of conflict situations are explored in the article. Conflict situations which arise both inside the militia body and out of it are studied. The article analyzes notions and reasons of origin of conflicts, the ways of solving conflict situations. The scientific recommendations aimed at the increase of efficiency of management of internal affairs agencies in conflict situations are grounded.

Key words: internal affairs agencies, conflict, reasons of conflicts.