

*Шерстюк Г. М.,**кандидат юридичних наук,**доцент кафедри загально правових дисциплін**Херсонського факультету Одеського державного університету внутрішніх справ*

## ОСОБЛИВОСТІ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У ПРАВООХОРОННІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

**Анотація.** В умовах сьогодення кожен українець стикається з конфліктними ситуаціями як в професійній діяльності, так і в особистому житті, вирішення яких потребує імплементації численних психологічних та соціальних факторів і є запорукою високого рівня довіри та стабільності. Спірні ситуації не оминають і працівників правоохоронних органів, які внаслідок специфічного правового статусу та своєї відповідальної роботи просто вимушені шукати неординарні шляхи подолання конфліктів задля забезпечення державної та особистої безпеки.

Досліджувати поставлене питання необхідно для подальшої розробки й вдосконалення на загальнодержавному рівні концепцій та методик подолання конфліктних ситуацій, учасниками яких є правоохоронці, а також для формування єдиного правового підходу впровадження інституту вирішення спорів, так званої медіації, до здійснення правоохоронної діяльності в цілому.

На даний час спостерігається збільшення кількості різноманітних спорів як при здійсненні правоохоронної діяльності, так і в особистому житті самих правоохоронців. Це нерозривно пов'язане зі специфікою службових завдань, через що психологічне, емоційне навантаження, моральне виснаження, професійна деформація тощо є невід'ємними супутниками кожного співробітника правоохоронних органів. Практичні психологи, акцентуючи увагу на специфіці правоохоронної служби, наголошують на доцільності розробки єдиного комплексного підходу для визначення особливостей та передумов виникнення конфліктних ситуацій з метою формування цілісного процесу їх запобігання і вирішення.

В нашому науковому дослідженні ми звернемо увагу на основні чинники виникнення спорів серед співробітників правоохоронних органів, а також визначимо способи їх подолання з метою вдосконалення навичок для вирішення конфліктних ситуацій і на службі, і в побуті.

Також, запропонуємо варіанти психологічного захисту і відновлення правоохоронців в умовах виконання службових завдань та в особистому житті, що позитивно впливатиме на підвищення моральної стійкості, рівня добробуту і емоційного комфорту кожного, хто стоїть на захисті цілісності і безпеки держави.

**Ключові слова:** медіація в правоохоронній діяльності, вирішення конфліктних ситуацій, шляхи подолання конфліктів.

**Постановка проблеми.** В умовах сьогодення співробітники правоохоронних органів доволі часто стають безпосередніми учасниками або спостерігачами конфліктів, які є невід'ємною складовою виконання службових завдань. Отже, науковці не можуть залишитись осторонь дослідження чинників та передумов виникнення спірних ситуацій в правоохоронній діяльності,

а також формування рекомендацій удосконалення умінь і навичок для подолання конфліктів. Розкриття проблеми сприятиме підвищенню рівня морально-психологічних та емоційних аспектів чуттєвого рівня психіки кожного, що матиме позитивний результат для забезпечення стабільності в державі через добросовісне виконання правоохоронцями своїх службових завдань.

**Стан дослідження.** Поставлене питання регулярно досліджують потужні українські та європейські науковці такі, як Супрун Г., Гаро Г., Швець Д., Корнієнко М., Бурне Едмунд, Євдокімова О., Бутенко М., Мазаракі Н., Котлова М., Варшанський О. та інші, які в своїх наукових працях та практичних рекомендаціях акцентують увагу на специфічності емоційного стану співробітників правоохоронних органів, що є невід'ємною частиною формування добросовісного та свідомого захисника правопорядку і безпеки в державі.

**Мета статті** полягає в розкритті особливостей виникнення конфліктних ситуацій в професійному та особистому житті співробітників правоохоронних органів та пропозицій щодо впровадження способів їх подолання для недопущення емоційного виснаження та професійного вигорання.

**Вклад основного матеріалу.** Перш ніж досліджувати проблеми імплементації інституту добровільного вирішення конфліктних ситуацій (медіації) до практичної діяльності українських правоохоронців, потрібно насамперед розібратися з особливостями та специфікою добровільної, конфіденційної, структурованої процедури для запобігання виникненню або врегулювання конфлікту (спору) шляхом переговорів, що являє собою інститут медіації [1].

В країнах Європейського Союзу, наприклад, медіація визначається як позасудова діяльність з вирішення спорів, що виникають з цивільних, сімейних, комерційних зобов'язань та трудових правовідносин [2], але при цьому відсутнє будь-яке нормативне обґрунтування щодо можливості застосування цього інституту правоохоронцями безпосередньо при вирішенні дрібних кримінальних та/або адміністративних проступків.

В Україні ж медіація в основному розглядається, як чинник, який впливає на стан правової культури, правосвідомості та правової грамотності громадян, оскільки її учасники отримують можливість відкрито висловлювати свої позиції та інтереси.

Через такий неklasичний підхід до тлумачення медіації і виникла необхідність закріплення на загальнодержавному рівні вимог до особистості українського правоохоронця, який повинен бути наділений не тільки професійними вміннями, а й соціально-психологічними навичками задля вжиття раціо-

нально – конструктивних заходів при вирішенні будь-яких конфліктних ситуацій в роботі і побуті [6, с. 12].

Нажаль, конфлікти є постійним супутником суспільного розвитку, оскільки саме вони супроводжують життя людей як невід’ємний його фактор [8, с. 182]. Конфлікти же у правоохоронній діяльності є складним і доволі неоднозначним елементом, оскільки вони диференціюються в залежності від специфіки відносин. Так, в правоохоронній діяльності можуть виникати конфлікти у відносинах субординації, а також поза відносин підпорядкування, а ще всередині правоохоронного органу, між співробітником правоохоронного інституту і іншими особами (громадянином, організацією), між представниками правоохоронних структур тощо [4, с. 11].

Кожен конфлікт завжди пов’язаний зі стресом, оскільки в ньому завжди виявляється незадоволеність і критичність певного періоду або ситуації в житті людини, але при цьому такі неоднозначні спірні ситуації мають своїм результатом ряд як позитивних, так і негативних моментів, але розмежувати наслідки, зробити правильний висновок, виокремити позитивну і важливу роль конкретного конфлікту задля визначення закономірності його виникнення, розвитку і вирішення доволі складно, оскільки є певні складнощі формулювання передумов та чинників виникнення конфліктних ситуацій в роботі і побуті правоохоронців.

Проаналізувавши численні наукові дослідження, судову практику саме з вирішення справ за участю правоохоронців та законодавчі рекомендації і концепції з приводу удосконалення морального стану стражів порядку в державі, можна виділити декілька категорій основних передумов виникнення конфліктних, неоднозначних і спірних відносин в службовій діяльності та повсякденному житті кожного правоохоронця.

Звертаючи увагу на характер конфліктів у сфері професійної діяльності співробітників правоохоронної служби, то можна припустити, що причиною їх виникнення може бути повсякчасна комунікація з різноманітними віковими, соціальними, професійними категоріями громадян, потреба у вирішенні завдань превенції різних кримінальних та адміністративних правопорушень тощо [5].

Передумовами конфліктних ситуацій у внутрішньо-системній взаємодії може стати комунікація з керівництвом та колегами по службі, колективне здійснення професійних і службових завдань тощо.

Крім того, враховуючи специфічні особливості правоохоронної діяльності, факторами спричинення конфліктів може бути деталізована правова регламентація професійної діяльності, що тягне за собою психологічну відокремленість правоохоронців чи їхнє відчуження від соціуму, високий рівень особистої відповідальності за наслідки власної діяльності, уненормований графік служби, брак часу для відпочинку, що спричиняє постійне психічне та фізичне напруження, ризиконебезпечний напрям професійної діяльності, повсякчасний оправданий та неоправданий ризик, неспроможність передбачити розвиток подій тощо;

Якщо простежити чинники виникнення конфліктів через індивідуальні та особистісні властивості працівника правоохоронних органів, то можна виділити не відповідний до індивідуальних якостей правоохоронця ступінь домагань та завищені сподівання, недостатній рівень професійної підготовленості щодо здійснення професійних завдань, харак-

терологічний взаємозв’язок певних професійно значимих властивостей особистості правоохоронця, професійні вміння й практичні навички, які позиціонуються власне у професійній практиці, наявність усталених професійних установок, соціальної та психологічної фрустрації особистості правоохоронця, яка подеколи позначається у антагоністичності, придатності до актів насильства, немилосердності, безжалісності під час комунікації з громадянами тощо, у результаті чого подеколи виникає професійне виснаження й вагання у потребі, значимості власної професії.

Так, при звичаючись до умов оточуючого середовища, правоохоронці прагнуть «гнучко адаптуватися», інколи не найкращим чином, у соціальні та економічні перемини, які позиціонуються реформуючими взаємовідносинами. Зневіра у потенцію права як продуктивного засобу гармонізації громадських взаємовідносин виконує роль власне психологічного захисту в обставинах віддалення від завдань правоохоронної діяльності й переорієнтуванні низки правоохоронців виключно на досягненні особистого матеріального добробуту. Внаслідок чого виникає деформація відношення до професійної діяльності, яка не відповідає правовому становищу правоохоронних органів [8].

Вказані чинники стають, нажаль, поштовхом для виникнення складних конфліктних ситуацій як в професійній, так і особистій сфері співробітника правоохоронного органу, і відповідно підлягають усуненню і згладжуванню для досягнення як загальнодержавної мети – дотримання правопорядку в державі, так і для збереження власного психологічного стану кожного правоохоронця з метою недопущення емоційного вигорання та професійної деформації.

Отже, через велику кількість несприятливих факторів на практиці часто постає питання, чи реально попередити і розв’язати мирним шляхом конфлікт, що виникає за участю правоохоронця, для збереження внутрішнього спокою як самого співробітника правоохоронного органу, так і репутації такого органу в цілому.

З урахуванням правової природи інституту медіації, яка впевнено впроваджується в українські реалії, можна сказати, що оскільки знання алгоритмів найпростіших дій щодо прогнозування конфлікту та психологічних навичок щодо його подолання не дасть можливість розгортатися подіям в не досить позитивному напрямку, що матиме позитивний вплив на стан правоохоронної системи в нашій державі [4, с.19].

Так, співробітникам правоохоронних органів в своїй діяльності доцільно використовувати спеціальні навички та різноманітні медіаційні техніки для забезпечення ефективної комунікації між сторонами конфлікту і для ефективного структурування діалогу, оскільки основним та важливим чинником реалізації можливості відкрито висловлювати свої позиції та інтереси, який впливає на результат вирішення конфліктів є медіація [7, с. 23].

Як раз, медіація, як інститут добровільного вирішення спорів, посилює почуття відповідальності за власну поведінку та сприяє діалогу, що тягне за собою швидке знаходженні компромісів при вирішенні той чи іншої суперечливої ситуації.

Основними інструментами, які завжди застосовуються в медіації, є активне слухання, здатність ставити доречні та своєчасні питання, можливість стислого переказу своїми словами великого об’єму почутої інформації, вичленення основних

думок із тривалої промови спікера, перефразування для зниження рівня емоційної напруги, резюмування тощо.

Крім того, правоохоронцю, не залежно від суб'єктів конфлікту, варто дотримуватися і базових комунікаційних правил, зокрема демонструвати доброзичливе налаштування; розмовляти спокійним і впевненим тоном; проявляти здатність контролювати емоції; відмовитись від особистісних оцінок і зауважень; вміти відокремити людину від проблеми; проявляти взаємну повагу до учасників комунікації; бути здатним ставити влучні та доречні питання; бути готовим почути думку іншого та намагатися зрозуміти його інтереси; орієнтуватись на спільний пошук взаємовигідних рішень; фокусуватись на майбутньому замість бравування минулим. Дотримання зазначених правил і вміле поєднання їх в сукупності посилять цінність правоохоронця і органу в цілому в очах суспільства при виконанні основних завдань [3, с. 42].

**Висновки.** Резюмуючи викладене, можна зробити висновок про доцільність запровадження на регулярній основі занять з підвищення та вдосконалення рівня «психологічних навичок», «медіаційних основ», «риторичної грамотності» тощо для реалізації саме правоохоронцями такого дієвого механізму, як добровільне вирішення спорів що співпадає з характеристикою та основними завданнями медіаційного інституту, для зміни правової картини в нашій державі щодо вирішення проблематики у сфері порушення прав, свобод та інтересів у максимально короткі строки без втрат майнового та морального характеру.

#### Література:

1. Закон України «Про медіацію» від 16.11.2021 року, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/1875-20#Text> (дата звернення 27.06.2024).
2. PhDr. Roman Kučera. Probácia, mediácia a ich význam pri riešení delikvencie detí a mládeže. *PROHUMAN. VEDECKO-ODBORNÝ INTERDISCIPLINÁRNY RECENZOVANÝ ČASOPIS, ZAMERANÝ NA OBLASŤ SPOLOČENSKÝCH, SOCIÁLNYCH A HUMANITNÝCH VIED*. 2013. URL : <https://www.prohuman.sk/socialna-praca/probacia-mediacia-a-ich-vyznam-pri-rieseni-delikvencie-deti-a-mladeze>. (дата звернення 27.06.2024).
3. *Адвокат і медіація* : посібник. [Г.Гаро, А.Зернова, Г.Сременко, Р.Коваль та інші]. Харків. 2022. 112 с.
4. Особливості спілкування патрульних поліції з учасниками масових акцій в конфліктних ситуаціях: мет. реком. / [В. М. Клачко, В. Л. Костюк, В. В. Литвин, Н. В. Федоровська]. Київ. 2016. 44 с.
5. Котлова О. Психологія конфлікту. Курс лекцій. Житомир. 2013. С. 74–82. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/12901/1/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D1%83%20%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9.pdf> (дата звернення 27.06.2024).
6. Лученко М. М. Принципи пропорційності і верховенства права: питання співвідношення. *Південноукраїнський правничий часопис*. 2019. No 1. с. 11–15.
7. Мазаракі Н. А. Медіація як доступ до справедливості. Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції. 2018. Вип. 6. Т. 7. С. 23–27.
8. Швець Д. В., Кісіль З. Р. Професійна деформація співробітників Національної поліції України: юридико-психологічний вимір. *Південноукраїнський правничий часопис*. 2023. No 3. С. 301–305. URL: <http://www.sulj.oduvs.od.ua/archive/2023/3/48.pdf> (дата звернення 27.06.2024).
9. Супрун Г. Характеристика загальноправових принципів процесу медіації та надання послуг у сфері медіації. *Науковий вісник Національної академії внутрішніх справ*. 2018. Т. 10. No 4. С. 181–191.
10. Тацій В. Імплементация европейских стандартов в галузі прав людини – важливий напрям правової політики України. В. Тацій. *Право України*. 2015. No 10. С. 48.
11. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. Київ. МАУП. 2007. 435 с.
12. Москаленко В.В. Конфлікт. *Практична психологія та соціальна робота*. 2005. № 5. С. 13–15.

#### Sherstiuik H. Peculiarities of conflict resolution in law enforcement

**Summary.** Today, every Ukrainian faces conflict situations both in professional activities and in personal life, the resolution of which requires the implementation of numerous psychological and social factors and is a guarantee of a high level of trust and stability. Law enforcement officers are not immune to disputes, and due to their specific legal status and responsible work, they are simply forced to look for extraordinary ways to overcome conflicts in order to ensure state and personal security.

It is necessary to study this issue in order to further develop and improve at the national level the concepts and methods of overcoming conflict situations involving law enforcement officers, as well as to form a unified legal approach to the implementation of the institution of dispute resolution, the so-called mediation, to law enforcement in general.

At present, there is an increase in the number of various disputes both in the course of law enforcement activities and in the personal life of law enforcement officers. This is inextricably linked to the specifics of official tasks, which is why psychological and emotional stress, moral exhaustion, professional deformation, etc. are an integral part of every law enforcement officer. Practical psychologists, focusing on the specifics of law enforcement, emphasize the expediency of developing a single comprehensive approach to determine the characteristics and preconditions for the emergence of conflict situations in order to form a holistic process of their prevention and resolution.

In our research, we will pay attention to the main factors of disputes among law enforcement officers, and also identify ways to overcome them in order to improve skills for resolving conflict situations both in the service and in everyday life.

Also, we will offer options for psychological protection and recovery of law enforcement officers in the performance of official tasks and in their personal lives, which will have a positive impact on increasing moral stability, well-being and emotional comfort of everyone who protects the integrity and security of the state.

**Key words:** mediation in law enforcement, conflict resolution, ways to overcome conflicts.