

УДК 351.74:355

О. С. Климентьева

ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАВООХОРОНЦІВ

© Климентьева О. С., 2016
<http://orcid.org/0000-0001-7140-3470>
<http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.47936>

У статті на підставі аналізу наукових джерел розкрито причини виникнення конфліктів у професійній діяльності правоохоронців. З'ясовано, що конфлікти зумовлюються об'єктивними та суб'єктивними факторами, відповідно до чого виокремлюються об'єктивні, суб'єктивні та об'єктивно-суб'єктивні причини конфліктів. Схарактеризовано основні групи причин виникнення конфліктів в підрозділах ОВС, пов'язані з недоліками в організації праці, недосконалістю управління, міжособистісними стосунками в колективі, особистісними особливостями керівника підрозділу ОВС. Автором стверджується, що для ефективного вирішення конфлікту необхідно з максимальною точністю скласти його діагноз, тобто причини його виникнення, з'ясувати, хто залучений в конфлікт, визначити потреби і побоювання кожного з учасників конфліктної ситуації, пов'язаної з даною проблемою. Акцентовується увага на тому, що незнання природи конфліктів, причин їх виникнення призводить до того, що його аналіз проводиться поверхово і висловлені на основі такого аналізу пропозиції зазвичай виявляються малопродатними.

Ключові слова: правоохоронець, професійна діяльність, конфлікт, причини конфліктів.

Климентьева О. С. Причины возникновения конфликтов в профессиональной деятельности правоохранителей.

В статье на основе анализа научных источников раскрыты причины возникновения конфликтов в профессиональной деятельности правоохранителей. Выяснено, что конфликты предопределяются объективными и субъективными факторами, в соответствии с чем выделяются объективные, субъективные и объективно-субъективные причины конфликтов. Охарактеризованы основные группы причин возникновения конфликтов в подразделениях ОВД, связанные с недостатками в организации труда, несовершенством управления, межличностными отношениями в коллективе, личностными особенностями руководителя подразделения ОВД. Автором утверждается, что для эффективного разрешения конфликта необходимо с максимальной точностью составить его диагноз, то есть причины его возникновения, выяснить, кто вовлечен в конфликт, определить потребности и опасения каждого из участников конфликтной ситуации,

связанные с данной проблемой. Акцентируется внимание на том, что незнание природы конфликтов, причин их возникновения приводит к тому, что его анализ проводится поверхностно и изложенные на основе такого анализа предложения обычно оказываются малопригодными.

Ключевые слова: правоохранитель, профессиональная деятельность, конфликт, причины конфликтов.

Klimentieva O. S. Causes of origin of conflicts in professional activity of law-enforcement officers.

In the article on the basis of psychological-pedagogical literature the causes of origin of conflicts in professional activity of law-enforcement officers are disclosed. It is found out that conflicts are predetermined by objective and subjective factors in accordance with what the objective, subjective and objectively-subjective causes of conflicts are distinguished. The basic groups of causes of origin of conflicts in subdivisions of OIA are characterized. They are connected with defects in labour organization, of imperfection of management, interpersonal relations in collective, personal features of a leader of subdivision OIA. It becomes firmly established by the author, that for effective resolution of conflict it is necessary, to a high accuracy, to form its diagnosis: i.e. causes of its origin, to find out, who is involved in a conflict, to define needs and fears of each of participants of a conflict situation who is connected with this problem. Attention is accented on that the lack of knowledge of nature of conflicts, causes of their origin leads to that its analysis is conducted superficially and the suggestions that are expounded on the basis of such analysis are usually found of little use.

Key words: law-enforcement officer, professional activity, conflict, cause of conflicts.

Постановка проблеми. У діяльності працівників органів внутрішніх справ (ОВС) часто виникають конфліктні ситуації, які нерідко переростають у конфлікти. Зазвичай такі конфлікти виявляються складними і різноманітними, оскільки правоохоронці часто під час виконання службових обов'язків зіткаються з ситуаціями, які пов'язані з образами, насильством над особистістю, опорами представникам влади, різноманітними злочинами. Водночас вплив економічної і політичної ситуації, зростання організованої злочинності, недостатній рівень соціальної захищеності, низький рівень заробітної плати, зміни механізму надання пільг – усе це створює в колективах обстановку тривожності, дратівливості, підвищеної конфліктності, що заважає, у свою чергу, якісно виконувати їм свої службові обов'язки.

Різноманіття і складність конфліктів, з якими зустрічаються працівники ОВС, зобов'язують добре розбиратися не тільки в суті цих явищ, але й

«діагностувати» природу виникнення конфлікту, вміти їх попереджувати, проводити профілактичну роботу в зазначеному напрямі.

Аналіз останніх досліджень. Аналіз наукової літератури засвідчує, що різні аспекти проблеми вирішення конфліктів у професійній діяльності правоохоронців знайшла висвітлення у працях багатьох дослідників (О. Бандурка, В. Барко, І. Ващенко, С. Гіренко, В. Друзь, О. Закернична, Г. Запорожцева, М. Козяр, В. Кривуша, В. Лазарева, В. Лефтеров, О. Олійник, О. Скакун, І. Устінов, С. Чистяков та ін.), у яких висвітлено питання формування конфліктологічної готовності майбутніх правоохоронців, особливості розв'язання конфліктних ситуацій працівниками ОВС; специфіка взаємодії правоохоронних органів з населенням тощо. З одного боку, в сучасних дослідженнях наголошується на необхідності розробки основ професійного психолого-педагогічного вирішення конфліктів у діяльності організацій, накопичений певний фонд методологічних, теоретичних, експериментальних і технологічних даних, який дозволяє здійснити успішне вирішення окремих аспектів зазначеної проблеми; з іншого – до теперішнього часу в педагогіці недостатньо розроблена концепція педагогічного управління конфліктами, не повною мірою проаналізовано причини виникнення професійних конфліктів та їх профілактики в професійній діяльності правоохоронців.

Мета статті – на підставі аналізу наукових джерел з'ясувати причини виникнення конфліктів у професійній діяльності правоохоронців.

Виклад основного матеріалу. Вивчаючи причини виникнення конфліктів у професійній діяльності працівників правоохоронних органів, слід ураховувати, що система ОВС характеризується наявністю елементів (підсистем), котрим, у свою чергу, притаманні субординаційні та координаційні зв'язки; цілісністю та якісна своєрідність відносною самостійність. Тому в процесі виконання своїх функціональних завдань органи внутрішніх справ вступають в управлінські та організаційні відносини (як внутрішньосистемні, так і зовнішні) з різними елементами державних структур. Ці відносини можуть бути вертикальними (влади – підпорядкування) і горизонтальними (співпраці – погодження).

Працівникам правоохоронних органів доводиться брати участь у різних за своїми характеристиками конфліктних ситуаціях, основні з яких у контексті

досліджуваної проблеми доцільно розділити в залежності від того, в якій сфері професійної діяльності правоохоронців вони виникають. Згідно з цим будемо розглядати конфлікти, пов'язані з:

- діями з розкриття злочинів;
- процесом проведення пропедевтичної роботи;
- міжособистісною взаємодією з членами колективу та його керівниками.

Як зазначають дослідники (О. Бандурка, І. Ващенко та ін.), конфліктні ситуації у діяльності по розкриттю злочинів нерідко характеризуються значним емоційним напруженням, значною часовою протяжністю, широким діапазоном можливих наслідків результату конфлікту, необхідністю суворого дотримання закону. За вказаними характеристиками ці ситуації, як правило, відрізняються від конфліктних ситуацій, що виникають при здійсненні профілактичних впливів, які розгортаються протягом досить тривалого часу і в менш напруженій обстановці. Зазначені відмінності виступають у ролі факторів, що роблять специфічний вплив на особливості взаємодії в конфлікті та способи його вирішення.

Учені (Н. Гришина, В. Дружинін, Н.О. Товуу, Л.Н. Цой та ін.) акцентують увагу на тому, що необхідно розрізняти причину і привід виникнення конфлікту, причому вони можуть бути як справді суттєвими, так і незначними й оцінюватись кожною із сторін по-різному. Причини не завжди «лежать на поверхні», вони інколи знаходяться в минулому і тому приховані, незрозумілі одній із конфлікуючих сторін [2].

Конфлікт може виникнути непередбачувано (випадково, ситуативно) чи викликатися спеціально (провокуватися), загострюватися при виникненні сприятливої ситуації. Є ще один досить варіант виникнення конфлікту, який досить часто зустрічається в реальній практиці, котрий полягає в поступовому накопиченні у стосунках різних, поки що незначних суперечностей, виникненні ворожнечі та її загостренні, «розпалюванні» членами колективу – аж до цілковитої неможливості нормального співіснування і співробітництва.

Основними ознаками конфлікту як психологічного феномену є:

1) наявність протиріччя (реального чи уявного, вигаданого), що оцінюється як непереборне і набуває відкритої, демонстративної форми. Таке протиріччя може виникнути власне як функція ситуації, так і бути результатом «зусиль» учасників, їхніх вчинків, поведінки, ставлення один до одного;

2) зміна характеру спілкування в напрямі конфронтації, негативної спрямованості мінімум однієї, а частіше — обох сторін. Відчуваючи взаємну неприязнь і небажання спілкуватись, учасники конфлікту вимушені це робити (наприклад, через наявність відносин службової залежності чи підпорядкованості), що стимулює ескалацію конфлікту;

5) активність сторін, прагнення до перемоги будь-що, поступове розширення арсеналу використовуваних засобів — осуд, залякування-шантаж, погрози, фізичний вплив та ін.;

4) підвищений емоційний фон, загострення негативних емоцій аж до їх повної безконтрольності.

Більшість дослідників, розглядаючи причини конфліктів, поділяють їх на об'єктивні та суб'єктивні. На нашу думку, більш плідним є підхід учених, які виокремлюють три основні групи причин виникнення конфліктів в підрозділах ОВС – об'єктивні, суб'єктивні та об'єктивно-суб'єктивні (змішані).

Об'єктивними причинами конфліктів у колективі можуть бути: недоліки в організації роботи, невідповідне матеріально-технічне забезпечення діяльності (нестача технічних засобів, перенаселеність службових кабінетів), нераціональний розподіл обов'язків та нерівномірна завантаженість працівників роботою, а також формальне об'єднання в робочі групи (відділи, підрозділи тощо) без урахування психологічної сумісності учасників. Слід також урахувати, що кожна об'єктивна причина набуває особистісного звучання, а наявні протиріччя призводять до загострення стосунків між людьми.

Власне *суб'єктивними причинами* є: негативний соціально-психологічний клімат, невідповідність офіційної та неофіційної структур колективу (протиборство між керівником і неформальним лідером, ворожнеча між окремими неформальними групами), негативні риси характеру та деякі особливості особистості (егоїзм, недостатні самовладання та витримка, завищені самооцінка та рівень домагань, тривожність), наявність психологічних бар'єрів.

Конфлікт може викликатись відразу кількома причинами, одна з яких – основна, базова, а інші можуть не усвідомлюватися чи маскуватися (наприклад, особиста недисциплінованість пояснюється великим обсягом роботи, недоліками в роботі громадського транспорту). Під час конфлікту інколи виникають нові причини, які стають домінуючими або ж повністю заміняють первісні.

Узагальнюючи вищенаведені положення, можна виділити основні групи причин виникнення конфліктів в підрозділах ОВС, а саме:

1. *Недоліки в організації праці.* Ці причини обумовлюються специфікою діяльності ОВС і пов'язані з:

- неритмічністю праці;
- високим ступенем відповідальності;
- постійним перевантаженням;
- невизначеністю компетенції і функціональних обов'язків;
- витратами морального і матеріального стимулювання співробітників.

2. *Недосконалість управління,* що виражається в:

- зайвому адмініструванні з боку керівництва;
- невмінні розставити людей відповідно до кваліфікації, психологічних особливостей тощо.

3. *Міжособистісні стосунки в колективі,* які зумовлюють конфлікти між:

- устигаючими і відстаючими працівниками;
- молодими співробітниками і співробітниками старшого віку;
- психологічно несумісними співробітниками;

Зазначені конфлікти часто пов'язані з недостатньою вихованістю, слабкою підготовленістю працівника до своїх функціональних обов'язків, психологічними та емоційними бар'єрами спілкування.

4. *Особистісні особливості керівника підрозділу* стилем його діяльності;

- рисами його характеру;
- здатністю діяти в конкретній ситуації;
- рівнем його професіоналізму.

ОВС, пов'язані зі:

Як стверджують дослідники [1; 2; 7], широке коло причин конфліктів у підрозділах ОВС, пов'язані з індивідуальними психологічними особливостями їх начальників, до яких, зокрема, належать:

- психологічна невідповідність до регулювання власного стану, викликаного «тиском» відповідальності, невпевненістю;
- відсутність або невміння бачити окремі позитивні результати при загальних незадовільних показниках роботи;
- недовіра до підлеглих;

- труднощі у визначенні лінії поведінки у зв'язку з підвищенням на посаді в тому ж колективі;
- некритичний перенесення звичок працювати в новому колективі як і в колишньому;
- вади виховання (грубість, черствість, нечесність тощо);
- риси характеру (неврівноваженість, яка веде до спалахів і різкості у поведженні з підлеглими, зайва владність, відсутність гнучкості).

Отже, основними причинами конфліктів, що впливають з рівня професіоналізму та управлінської культури керівника ОВС є:

- недостатня досвідченість керівника в роботі з людьми;
- недостатня досвідченість керівника у вирішенні оперативно-розшукових завдань;
- неадекватність стилю управління рівнем підготовленості колективу.

Щоб ефективно управляти розвитком конфлікту, необхідно з максимальною точністю скласти його діагноз, тобто причини його виникнення, з'ясувати, хто залучений в конфлікт, визначити потреби і побоювання кожного з учасників конфліктної ситуації, пов'язаної з даною проблемою. Незнання природи конфліктів, причин їх виникнення призводить до того, що його аналіз проводиться поверхово і висловлені на основі такого аналізу пропозиції зазвичай виявляються малоприматними. Усвідомлення причин конфлікту, твереза критична їх оцінка, як правило, дають можливість виробити певні заходи з попередження подібних конфліктних ситуацій і вирішення тих, які вже виникли. Шкідлива не тільки недооцінка, але й переоцінка існуючого протистояння. У цьому випадку робляться зусилля набагато більші, ніж це дійсно необхідно. Переоцінка конкретного конфлікту або перестраховка щодо можливості конфліктного інциденту може призвести до виявлення конфлікту там, де його насправді немає.

Література

1. Бандурка А. М. Конфликтология : учеб. пособие для вузов / А. М. Бандурка, В. А. Друзь. – Х. : РИП “Оригинал”, Фортуна-пресс, 1997. – Х. : Фортуна- пресс, 1997. – 355 с.

2. Ващенко І. В. Конфлікти: сучасний стан, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ : монографія / І. В. Ващенко. – Х. : «ОВС», 2002. – 256 с.

3. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2003. – 464 с.

4. Дружинин В. В. Введение в теорию конфликта / В. В. Дружинин, Д. С. Конторов, М. Д. Конторов. – М. : Радио и связь, 1989. – 288 с.

5. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию : учебное пособие для студентов вузов. – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 176 с.

6. Куконков П. И. Конфликт в социально-педагогическом процессе / П. И. Куконков // Социальные конфликты : Экспертиза, прогнозирование. Технологии разрешения. – М., 1997. – Вып.12. – С. 148–152.

7. Товуу Н. О. Как различить профессиональные, межличностные и функциональные конфликты / Н. О. Товуу, Л. Н. Цой // [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://conflictmanagement.ru>