УДК 316.485.6

О.О. НЕБРАТ

Національний університет внутрішніх справ

ДО ПИТАННЯ ПРО НАПРЯМКИ ПРАВОВОЇ ТА ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПРОФІЛАКТИКИ І КОРЕКЦІЇ КОНФЛІКТНИХ СТОСУНКІВ В ПІДРОЗДІЛАХ ОВС

Розглянуті теоретичні аспекти первинної і вторинної психологічної та правової профілактики конфліктів в підрозділах ОВС, методи їх попередження; сформульовані напрямки профілактики конфліктності в органах внутрішніх справ

Проблема правової та психологічної профілактики конфліктів у підрозділах ОВС в останні роки набуває особливої актуальності і практичної значущості. Це визначається не тільки трудомісткістю безпосереднього розв'язання вже існуючих конфліктів, але й досить високими вимогами до фахівців, що можуть здійснювати психокорекцію і розв'язання конфліктів. Значно доступніше (через витрати ресурсів та різноманітність витрат) здійснювати не тільки і не стільки перетворення і розв'язання конфліктів, скільки попереджати їхнє виникнення, тобто здійснювати психологічну і правову профілактику та вживати заходів щодо попередження і запобігання конфліктів.

Профілактика конфліктів – це здійснення керівництвом організації або її підрозділів запобіжних заходів по усуненню деструктивного, дисфункціонального розвитку конфліктних зіткнень [1, с.221].

Виділяють первинну і вторинну профілактику конфліктів. При цьому обидва види профілактики і попередження конфліктів припускають необхідність як зовнішніх (насамперед, організаційних та управлінських), так і внутрішніх, чи, власне, психологічних, попереджуючих заходів [2, с.49-54]. Первинна психопрофілактика конфліктів полягає, перш за все, у психологічній освіті потенційних і реальних учасників конфліктів. Вторинна психопрофілактика припускає безпосередню роботу у групах ризику, напруження, протиборства, у групах з високим потенціалом конфліктогенності і ескалації конфліктів, до яких, зокрема, і відносяться підрозділи органів внутрішніх справ.

У профілактичній роботі щодо попередження конфліктів використовуються різноманітні види і методи психотерапії, у тому числі й активні методи типу ігрових психотехнік, тренінгових психотехнологій та аутотренінгу, методи групової психотерапії тощо.

Основні завдання профілактичної роботи стосовно запобігання і попередження конфліктів полягають в:

- оволодінні психологічними прийомами і навичками безконфліктного спілкування та навичками саморегуляції в складних конфліктних ситуаціях; знаннями, уміннями і навичками розуміння конфліктогенів спілкування й усвідомленні власних конфліктогенів, а також запобігання деструктивних наслідків конфліктів; уміннями перетворення і неескалювання конфліктогенів спілкування;
- позбавленні від особистої конфліктності та конфліктних форм і стереотипів поводження;
- навчанні правильному (адекватному, конструктивному) поводженню в складній, спірній, передконфліктній або конфліктній ситуації.

Існує досить багато підходів до розробки технологій безконфліктного спілкування, що складає найважливішу частину профілактичної роботи. Так, у навчанні правильному поводженню людини в спірній, передконфліктній і конфліктній ситуації А. Тимохіна [3, с.62-64] вважає за доцільне дотримуватись таких психологічних рекомендацій: вирішувати спірне питання в сьогоденні, не згадуючи минулі образи і конфлікти; адекватно сприймати, усвідомлювати і відбивати суть конфлікту з погляду психологічних механізмів – інтересів, потреб, цілей і завдань протиборствуючих сторін; бути відкритим у спілкуванні, доброзичливим і прагнути до створення клімату взаємної довіри; намагатися зрозуміти позицію опонента "зсередини", поставивши себе на його місце; не говорити образливих слів, які принижують достоїнство особистості, не вживати неприємних епітетів; вміти аргументовано висловити свої наміри у випадку незадоволення вимог; бути готовим визнати власну неправоту в тих чи інших питаннях і позиціях. У конфлікті завжди винуваті обидві сторони, але на примирення йде той, хто мудріший, сильніший духом.

Одним з ефективних методів профілактики і попередження конфліктів є позбавлення від конфліктних типів поводження й особистої конфліктності, для чого В.І. Андрєєв [4] рекомендує: не прагнути домінувати будь-що-будь; бути принциповим, але не боротися заради принципів; пам'ятати, що прямолінійність добра, але не завжди; частіше посміхатися; пам'ятати, що традиції гарні, але до визначеної межі; говорити правду потрібно, але це слід уміти робити; прагнути бути незалежним, але не самовпевненим; не перетворювати наполегливість у настир-

ливість; не чекати справедливості до себе у випадку, якщо сам несправедливий; не переоцінювати свої здібності і можливості; не виявляти ініціативу там, де її не потребують; виявляти доброзичливість, витримку і спокій у будь-якій ситуації; реалізовувати себе у творчості, а не в конфліктах.

О.П. Егідес [5, с.57-60] рекомендує керівникам підкреслювати рівність з партнером у відносинах неслужбового характеру, однак підлеглий повинен поважати роль керівника і цінувати його час. При порушеннях прав підлеглих з боку керівника чи співробітника, рівного за посадою, варто попередити про конфронтацію, закликати утриматися від порушень. Нерідко виникають утруднення у керівника при порушеннях з боку підлеглого. Тут необхідно за допомогою ретельних розпитувань усвідомити сам факт наявності порушення, мотиви, навмисність, а також зрозуміти, чи не можна без шкоди для справи не реагувати, і якщо не можна, то м'яко, але чітко викласти прохання-вимоги. Якщо спроби впливу виявилися безуспішними, керівник дає письмовий наказ (невиконання наказу спричиняє санкції – догана, сувора догана, звільнення). Однак на кожнім етапі перед підвищенням тиску на підлеглого варто пропонувати вирішити справу іншим шляхом.

Таким чином, рекомендації вченого О.П. Егідес нам здаються цікавими, але не цілком застосовними до співробітників органів внутрішніх справ, тому що вимоги субординації не дозволяють виявляти м'якість при наявності деструктивного конфлікту в колективі і шукати компромісу з підлеглим у ситуації, коли певні вимоги керівника не були виконані.

На думку А. Белкіна [6], найважливіше значення у попередженні конфліктів має оволодіння прийомами і навичками безконфліктного спілкування.

Істотним у попередженні і профілактиці конфліктів є визначення закономірностей, за якими вони виникають і розпалюються, а знання цих закономірностей дозволяє усунути конфліктні ситуації і, відповідно, погасити конфлікти й у "самому зародку". Так, ряд авторів вважають, що 80 % конфліктів виникає поза волею їхніх учасників, і головну роль у їх виникненні грають так звані конфліктогени, тобто все, що може викликати конфлікти.

Конфліктогени несуть у собі психологічну схильність до ескалації конфліктів, і по суті кожен конфліктоген можна віднести до однієї з трьох психологічних першопричин [7] - прагнення до зверхності, прояву агресивності або егоїзму.

Важливою умовою і передумовою профілактики виникнення й ескалації конфліктогенів, як відзначають Г.В. Ложкін і Н.І. Повякель [8, с.146-147], є підвищення психологічної культури і психологічна освіта, що сприяють: запобіганню застосування конфліктогенів у спілкуванні; самовдосконаленню сфери спілкування й оволодінню культурою спілкування і поводження; самовдосконаленню особистості і своєчасному позбавленню егоцентризму, агресивності та схильності до маніпулювання, підвищенню самооцінки і поваги до себе й інших і т.д.

І.Є. Ворожейкін зі співавторами [1, с.221] виділяють такі методи профілактики конфліктів: висування інтегруючих цілей, чітке визначення видів зв'язків в організаційній структурі управління, дотримання балансу прав і відповідальності при виконанні працівниками своїх службових обов'язків, використання різних форм заохочення.

Профілактика конфліктів орієнтована на роботу в групах з факторами ризику і з високим потенціалом конфліктогенності, куди, як вказувалося вище, входять і підрозділи органів внутрішніх справ; використовує різні методи групової психологічної роботи з метою розвитку відповідальності за свої проблеми, уміння емпатійного слухання і довіри, розуміння почуттів іншого; сприяє позбавленню від конфліктності та конфліктних типів поводження; спрямована на усвідомлення неадекватності суджень і поводження.

До методів попередження і профілактики конфліктів, які умовно називаються "зовнішніми", відносяться:

- мистецтво керувати людьми, що припускає, у тому числі, й уміння прогнозувати постійно виникаючі протиріччя;
- неоднакове відношення до конфліктів різної природи, наприклад, до деструктивних, котрих повинно бути якнайменше, і до конструктивних конфліктів, без яких неможливо іноді вирішити складні й не завжди однозначні питання;
- поліпшення умов праці, удосконалення оплати праці, поліпшення умов служби і побутових умов людей;
- дотримання службової і загальнолюдської етики;
- врахування і розумне задоволення очікувань людей.

Одним з найважливіших засобів попередження конфліктів є врахування особливостей поводження конфліктних особистостей, які нерідко страждають різними комплексами, незадоволених своїм становищем, статусом або роллю, напружених і агресивних, що потребують постійного задоволення хворобливого самолюбства і зняття внутрішнього напруження [8, с.148].

Роль керівника у профілактиці конфліктних ситуацій у колективі підрозділів ОВС велика. Так, компетентність керівника в усуненні конфліктних ситуацій повинна бути тісно зв'язана з особливостями організації його діяльності. Зокрема, у ситуаціях розв'язання конфліктів потрібно не потрапити у залежність від агресії або інших форм конфліктного поводження підлеглих. Тому такі характеристики організації діяльності, як прагнення індивіда приписувати відповідальність за події, що відбуваються в його житті, або собі, або іншим, або некерованим зовнішнім випадкам, переважна орієнтація на власні переживання і протилежність орієнтації на реальні дії можуть виступати як частки детермінант, що

обумовлюють формування елементів компетентності в розв'язанні конфліктів.

У той же час ці елементи неминуче впливають на реальні комунікації і соціально-психологічний клімат у колективі, де керівнику доводиться здійснювати свої функції керування підрозділом ОВС.

І, нарешті, на думку І.М. Кондакова [9, с.136-143], з яким автор цілком згоден, компетентність керівника у розв'язанні конфліктів може позначатися на результативності як його власної діяльності, так і роботи керованого ним підрозділу. І.М. Кондаков провів дуже важливе дослідження самооцінки компетентності в розв'язанні конфліктів керівниками середньої ланки, і прийшов до висновку, що характеристики самооцінки компетентності в розв'язанні конфліктів керівниками зв'язані, з одного боку, з особливостями організації їхньої власної діяльності, а з іншого - з показниками соціально-психологічного клімату в тих підрозділах, якими вони керують. Разом з тим рейтинги ефективності діяльності керівника не орієнтовані на оцінку характеристик його компетентності в розв'язанні конфліктів.

Соціально-психологічний клімат, як груповий психологічний стан, що характеризується особливостями соціального сприйняття і ступенем задоволеності членів колективу різними сторонами його життєдіяльності, інтегрує безліч різних впливів. Очевидно, важко знайти такий фактор, зв'язаний з діяльністю колективу, що так чи інакше не впливав би на нього. На думку Н.М. Фатєєва [10, с.102-108], різні фактори, що впливають на соціально-психологічний клімат, поділяються на фактори макросередовища і мікросередовища, або зовнішні і внутрішні.

Ряд авторів[1], як один з важливих факторів, що впливають на соціально-психологічний клімат, виділяють управлінську діяльність керівників. Підтверджено існування залежності ефективності діяльності від ступеня задоволеності членів колективу основними елементами і характеристиками системи управління.

Таким чином, правильне розуміння членами колективу управлінської діяльності керівників і адекватне відображення основних елементів системи управління, особливостей впливу психологічних факторів, що детермінують, впливу на ефективність діяльності залежать від типу соціально-психологічного клімату, що підтверджує необхідність значного поліпшення системи управління і підвищення в ньому його ролі [10, с.108].

Дослідження соціально-психологічного клімату, як правило, були зосереджені на аналізі ділових і особистих взаємин, що розвиваються як по горизонталі, так і по вертикалі. Останнім часом основні зусилля почали спрямовуватися на вивчення техніки керівництва колективом через формування навичок спілкування. Багато керівників, використовуючи свій великий досвід роботи, а в багатьох випадках, і узагальнюючи його за рахунок читання спеціальної літератури і навчання на різних курсах підвищення кваліфікації, досягають значних успіхів у практиці управління. Цікавий той факт, що зміцнення дисципліни і створення нормального соціально-психологічного клімату здійснюється керівником не лише психологічними засобами, про які мова йшла вище, а й проведенням заходів організаційного порядку. Реалізація наміченого базується на відповідних механізмах регуляції поводження співробітників, де разом з економічною, технологічною, психологічною, соціальною, істотне значення має і правова профілактика конфліктів у підрозділах ОВС.

Аналіз діяльності органів внутрішніх справ, особливостей соціально-психологічної і виховної роботи з особовим складом дозволяє розробити деякі основні напрямки профілактики конфліктності [11, с.11-12].

Перший – врахування власних особливостей та індивідуального стилю діяльності. Далеко не кожний співробітник, зіштовхуючись з конкретною конфліктною ситуацією, розуміє, наскільки часто він сам, його особистісні проблеми стали її причиною. Щоб зрозуміти це, доцільно докладніше проаналізувати, які риси характеру та особливості поведінки притаманні конфліктній особистості.

Другий напрямок – врахування особливостей партнера по взаємодії. В конфліктологічній літературі виділяється так звана категорія "важких людей", причому найбільш загальною рекомендацією у цьому випадку є, по можливості, уникнення спілкування з ними. Стосовно слідчої діяльності дотримуватись її неможливо. Тому здається доцільним рекомендувати, насамперед, визначити, до якого типу "важких людей" належить співбесідник. Після цього значно простіше встановити причини його "труднощів", зберігати спокій, не потрапляти під вплив такої людини, сформулювати спільний підхід до вирішення конфлікту.

Третім напрямком профілактики конфліктності є врахування особливостей взаємодії між суб'єктом та об'єктом, що зумовлюються необхідністю розслідування злочину. Це потребує, насамперед, адекватного сприйняття, усвідомлення та відображення суті конфлікту з точки зору його психологічних механізмів (інтересів, потреб, мети, завдань тощо).

Також необхідно відмітити, що попередженню конфліктів допомагають: висока організація службової діяльності в підрозділах; правовий захист співробітників; демократизація співвідносин в колективі; справедлива оцінка результатів професійної

[1] *Див.:* Андреева Г.М. Социальная психология. –М., 1981. –С.392-398; Парыгин Б.Д. Социально-психологический климат в коллективе: Пути и методы изучения. –М., 1981. –С.49; Социально-психологический климат коллектива и личность /Под ред. В.В. Бойко, А.Г. Ковалева, В.Н. Парфенова. –М., 1983. -С.177-194.

діяльності; навчання особового складу навичкам безконфліктної поведінки і саморегуляції.

Розглянемо правову корекцію конфліктних відносин у підрозділі ОВС. Формою запобігання конфліктів є прийняття нормативних механізмів, що регулюють конфлікти за допомогою правових, моральних, релігійних, політичних та інших норм. Ефективність цієї форми запобігання конфліктів багато в чому залежить від відношення і суспільства в цілому, і державних органів до існуючих норм, а також від чіткого і неухильного їх дотримання.

У багатьох державах поширена практика включення в договори (наприклад, про працевлаштування) спеціальних параграфів, що передбачають детальне поводження сторін при виникненні спорів. Наприклад, американська асоціація суддів рекомендує передбачити таке:

- письмовий обмін думками у випадку виникнення розбіжностей (тому що в усному спілкуванні легше перейти від справи до негативних емоцій, піддатися слабкості, прийняти неправильне рішення);
- на самому початку розбіжностей залучати помічників та консультантів;
- використовувати будь-які спроби примирення;
- забезпечити достатньо високий рівень осіб, які ведуть переговори;
- встановити практику багатоетапних переговорів;
- у випадку невдачі на переговорах обов'язково призначити арбітра, а також порядок розгляду суперечки (судовий чи будь-який інший).

Завчасний запис у контракті цих умов запобігає спонтанному конфлікту і утримує сторони від непродуманих дій.

Нормативні механізми сприяють установленню інтерактивного спілкування, тобто такого, що не виходить за рамки цільової спрямованості, предмета спілкування. Наприклад, суддя – обвинувачуваний, керівник - підлеглий і т.д.

Таким чином, корекцію конфліктних відносин у підрозділі ОВС можна здійснювати за допомогою таких факторів, як: інформаційний вплив, ціннісний вплив та правова норма [12, с.30-31].

ЛІТЕРАТУРА

1. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. –М.: ИНФРА-М, 2000. – 224 с.
2 Пов'якель Н.І. Психологічна експертиза конфліктів, як напрям професійної діяльності практичного психолога // Психологія: Зб. наук. пр. НДУ ім. М.П. Драгоманова. –1999. –Вип.1(4). –С. 49-54.
3. Тимохина А.В. Психологические методы профилактики и коррекции конфликтов // Конфлікти в суспільстві: Діагностика і профілактика: Матеріали Третьої Міжнародної наук.-практ. конф. /За ред. П.І. Пірен, А.М. Зельницького та ін.; 17-20 травня 1995 року. –Київ-Чернівці, 1995. –С.62-64.
4. Андреев В.И. Конфликтология (Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов). –М.: Нар. образование, 1995. –128 с.
5. Егидес А.П. Психологическая коррекция конфликтного общения // Психологический журнал. – 1984. –Т.5. -№ 5. –С.52-62.
6. Белкин А.С., Жаворонков В.Д., Зимина И.С. Конфликтология: наука о гармонии. –Екатеринбург: ГЛАГОЛ, 1995. –88 с.
7. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. –Мн.: Амалфея, 1997. –288 с.
8. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. –К.: МАУП, 2000. –256 с.
9. Кондаков И.М. Самооценка компетентности в разрешении конфликтов руководителя среднего звена // Психологический журнал. –1989. –Т.19. -№ 1. – С.135-143.
10. Фатеев Н.М. Влияние особенностей управления на социально-психологический климат коллектива // Вопросы психологии. –1986. -№ 1. –С.102-108.
11. Кришевич О.В. Психологічні аспекти розв'язання конфліктів у слідчій діяльності МВС України: Автореф. дис… канд. юрид. наук: 19.00.06. –К., 2002. –17 с.
12. Большаков А.Г., Несмелова М.Ю. Конфликтология организаций: Учеб. пособие. –М.: МЗ Пресс, 2001. –182 с.

Надійшла до редколегії 04.10.2002

НЕБРАТ Е.А. К ВОПРОСУ О НАПРАВЛЕНИЯХ ПРАВОВОЙ И ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПРОФИЛАКТИКИ И КОРРЕКЦИИ КОНФЛИКТНЫХ ОТНОШЕНИЙ В ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ ОВД

Рассмотрены теоретические аспекты первичной и вторичной психологической и правовой профилактики конфликтов в подразделениях ОВД, методы их предупреждения; сформулированы направления профилактики конфликтности в органах внутренних дел.

***

NEBRAT E.A. TO A PROBLEM ON DIRECTIONS OF LEGAL AND PSYCHOLOGICAL PREVENTIVE MEASURES AND CORRECTION OF CONFLICT ATTITUDES IN DIVISIONS LAW-ENFORCEMENT ORGANS

The idealized aspects of primary and secondary psychological and legal preventive measures of the conflicting in divisions Law-Enforcement Organs, methods of their warning are reviewed; the directions of preventive measures conflict in law-enforcement organs are formulated.