

Климентьева О. С.

КЛАСИФІКАЦІЯ ПРОФЕСІЙНИХ КОНФЛІКТІВ У ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

У статті на основі аналізу психолого-педагогічної літератури узагальнено погляди вчених щодо видів професійних конфліктів у діяльності працівників органів внутрішніх справ. Автором стверджується, що конфлікт є складним, багатоаспектним явищем. З'ясовано, що підставами для класифікації конфліктів можуть бути джерело конфлікту, зміст, значимість, тип дозволу, форма вираження, тип структури взаємин, соціальна формалізація, соціально-психологічний ефект, соціальний результат тощо. У статті розглянуто конструктивні і деструктивні, ділові і емоційні внутрішньогрупові й міжгрупові, внутрішньоособистісні і міжособистісні, приховані і явні, інтенсивні і стерті, короткочасні і затяжні, вертикальні і горизонтальні конфлікти. Автором стверджується, що ефективне управління розвитком конфлікту вимагає визначення його належності до того чи іншого виду, що сприятиме правильній діагностиці причин його виникнення. Недооцінка конфлікту може призвести до того, що його аналіз буде проведено поверхово і визначені на основі такого аналізу пропозиції виявляться малоприматні.

Ключові слова: працівник органів внутрішніх справ, конфліктологія, професійний конфлікт, види конфліктів, класифікація.

Климентьева О. С. Классификация профессиональных конфликтов в деятельности работников органов внутренних дел. В статье на основе анализа психолого-педагогической литературы обобщены взгляды ученых относительно видов профессиональных конфликтов в деятельности работников органов внутренних дел. Автором утверждается, что конфликт является сложным, многоаспектным явлением. Выяснено, что основаниями для классификации конфликтов могут быть источник конфликта, содержание, значимость, тип разрешения, форма выражения, тип структуры взаимоотношений, социальная формализация, социально-психологический эффект, социальный результат и тому подобное. В статье рассмотрены конструктивные и деструктивные, деловые и эмоциональные внутригрупповые и межгрупповые, внутриличностные и межличностные, скрытые и явные, интенсивные и стертые, кратковременные и затяжные, вертикальные и горизонтальные конфликты. Автором утверждается, что эффективное управление развитием конфликта требует определения его принадлежности к

тому или другому виду, который будет способствовать правильной диагностике причин его возникновения. Недооценка конфликта может привести к тому, что его анализ будет проведен поверхностно и определенные на основе такого анализа предложения окажутся мало пригодны.

Ключевые слова: работник органов внутренних дел, конфликтология, профессиональный конфликт, виды конфликтов, классификация.

Klymentieva O. S. The Classification of Professional Conflicts in the Activity of Workers of Organs of Internal Affairs. In the article on the basis of psychological-pedagogical literature the views of scientists are generalized in relation to the types of professional conflicts in the activity of workers of organs of internal affairs. It becomes firmly established by the author, that a conflict is a difficult, multidimensional phenomenon. It is found out that for classification of conflicts can be the source of conflict, maintenance, significance, type of permission, form of expression, type of structure of mutual relations, social formalization, socially-psychological effect, social result and so on. Structural and destructive, business and emotional intragroup and intergroup, internal personal and interpersonal, hidden and obvious, intensive and effaced, short-term and protracted, vertical and horizontal conflicts are considered in the article. It becomes firmly established by the author, that an effective management of development of conflict requires determination of its belonging to that or other aspect that will assist in correct diagnostics of reasons of its origin. The underestimation of conflict can lead to that its analysis will be conducted superficially and certain suggestions on the basis of such analysis will appear of the little use.

Keywords: worker of organs of internal affairs, conflictology, professional conflict, types of conflicts, classification.

Постановка проблеми. Працівники органів внутрішніх справ (ОВС) як одного з найбільш значущих структурних компонентів державного апарату в усі часи і за всіх політичних режимах відчували багатофакторний вплив. У існуючій соціально-політичній обстановці співробітникам правоохоронних органів доводиться нерідко діяти в особливих умовах і водночас, поряд з усіма співгромадянами, переживати матеріальні і моральні наслідки економічної кризи, руйнування звичної системи духовно-моральних цінностей та ідеалів. Специфічний характер діяльності працівників правоохоронних органів обумовлює її підвищену соціально-психологічну напруженість, одержує відображення у безлічі конфліктів у професійній діяльності, у тому числі в середовищі особового складу.

У співробітників ОВС, залучених у конфлікт, погіршується самопочуття, виникає відчуття утиску своєї особистості, незадоволеності службою. Особливу гостроту проблеми додає те, що сам характер

конфліктів змінюється досить динамічно і пов'язаний зі змінами у практичній діяльності ОВС. З'являються нові типи конфліктів і конфліктних ситуацій, які вимагають нових форм і методів до попередження і вирішення їх.

Нерідко в практиці правоохоронної діяльності фіксуються приклади негативного поведінки співробітників ОВС – нешанобливе ставлення до громадян, колегам по службі, грубість, неохайний зовнішній вигляд, пияцтво, недисциплінованість.

Різноманіття і складність конфліктів, з якими зустрічаються працівники ОВС, зобов'язують їх добре розбиратися в суті цих явищ.

Аналіз останніх досліджень. Конфліктологія професійних відносин є порівняно новим напрямом світової, у тому числі української науки. Хоча дослідна діяльність учених у конфліктологічній сфері активізувалась більше двох десятиліть тому, проте наукові розвідки в зазначеному напрямі не досягли поки того рівня, який міг би характеризуватися як єдина конфліктологічна концепція.

Аналіз психолого-педагогічної літератури, досліджень із загальних питань конфліктології свідчить, що значний теоретичний і практичний досвід роботи з конфліктами накопичено як зарубіжними (З. Фрейд, К. Юнг, Я. Морено, Д. Карнегі, Х. Корнеліус, Л. Юрі, Р. Фішер, Д. Скотт, А. Маслоу, К. Роджерс), так і вітчизняними дослідниками (Г. Антонов, А. Анцупов, П. Блонський, Д. Виготський, А. Лукашенко, Л. Петровська, Б. Хасан, А. Шипілов та ін.). Вивчення праць указаних учених дав підстави для висновку, що сучасний стан досліджень характеризується строкатим різноманіттям методологічних, методичних і технологічних підходів на тлі домінуючих діалектичної і функціональної теорій конфліктів.

Мета статті – на підставі порівняльного аналізу наукової літератури узагальнити погляди вчених щодо видів професійних конфліктів у діяльності працівників органів внутрішніх справ.

Виклад основного матеріалу. У конфліктологічних джерелах виділення засад для типології й класифікації конфліктів посідає важливе місце серед вузлових питань конфліктології. Із метою побудови теорії та для практичної роботи з конфліктами зроблена велика кількість спроб їх класифікувати за істотними ознаками. Одночасно спостерігається відсутність єдиної універсальної класифікації.

Аналіз різних підходів до класифікації конфліктів свідчить, що найбільш поширеною характерною ознакою є розрізнення конфліктів *за залученням у них учасників конфлікту*. З огляду на це, серед конфліктів, що виникають у колективах працівників ОВС необхідно, насамперед, виділити дві великі групи конфліктів, а саме:

– працівник ОВС – адміністрація, колеги. Такі конфлікти у науковій літературі називають організаційними (управлінськими, виробничими), оскільки в них працівник виступає як суб'єкт взаємодії всередині організації [3];

– працівник – суб'єкти професійної діяльності (потерпілі, правопорушники та ін.), тобто конфлікти, що виникають в процесі виконання службових обов'язків.

Такі конфлікти можуть бути «вертикальними», «горизонтальними» або змішаними, які визначають *спрямованість конфлікту*.

До горизонтальних відносять такі конфлікти, в яких замішані особи, котрі не перебувають у підпорядкуванні один у одного. До вертикальних конфліктів відносять ті, в яких беруть участь особи, які перебувають у підпорядкуванні один у одного. У змішаних конфліктах представлені і вертикальні, і горизонтальні складові. За оцінками психологів конфлікти, що мають вертикальну складову, тобто вертикальні та змішані, – це приблизно 70-80% усіх професійних конфліктів.

Важливою ознакою будь-якого конфлікту, як зазначають учені (О. Бандурка, І. Ващенко, Н. Грішина, Г. Ложкін, А. Лукашенко та ін.) є його наслідки. *За наслідками* конфлікти можуть бути конструктивними або деструктивними:

– *конструктивні (творчі, позитивні) конфлікти* стимулюють членів виробничого колективу до здорового суперництва і сприяють удосконаленню взаємин усіх членів колективу в інтересах виконання поставлених завдань;

– *деструктивні (руйнівні, негативні) конфлікти* негативно впливають на стан морально-психологічного клімату в колективі, перешкоджають нормальному функціонуванню його членів і можуть мати руйнівні наслідки.

Таке розрізнення необхідне, зазначають учені (Н. Грішина, А. Лукашенко та ін.), оскільки в сучасній науці (психології, конфліктології, педагогіці) визнається подвійність природи конфлікту, його негативних (деструктивних) та позитивних (конструктивних) функцій. Загальною тенденцією сучасної науки і практики, слушно зазначає Н. Грішина, є перетворення деструктивних конфліктів у конструктивні [6, с.70].

Аналізуючи функції конфліктів, учені (А. Анцупов [1], Н. Грішина [6], І. Коваль [7], Г. Ложкін [9], А. Лукашенко [10] та ін.) зазначають, що конструктивними ознаками конфлікту є те, що вони сприяють усуненню суперечностей у стосунках, згуртуванню колективу й розвитку особистості, послабленню психічної напруженості, поліпшенню якості діяльності, активізації соціального оточення, вирішенню нерозв'язаних проблем,

актуалізації гуманістичних цінностей тощо. Негативний вплив конфлікту виявляється в тому, що він погіршує настрій, соціально-психологічний клімат, знижує ефективність спільної та індивідуальної діяльності, призводить до руйнування міжособистісних стосунків, викликає хвороби, закріпленні соціальної пасивності тощо.

Як свідчить вивчення практики та результати досліджень [2; 3; 4; 7], конфлікти у виробничих колективах, у тому числі працівників ОВС, частіше мають деструктивний характер, справляючи негативний вплив на взаємини, заважаючи нормальному функціонуванню суб'єктів професійної діяльності, знижуючи її ефективність.

Залежно від характеру факторів (об'єктивні чи суб'єктивні), які спричинили конфлікт, виокремлюють [3]:

– *ділові конфлікти*, в основі яких лежать об'єктивні фактори. Такі конфлікти, як правило, виявляються конструктивними, вони успішно й швидко розв'язуються;

– *емоційні конфлікти*, які породжуються суб'єктивними чинниками, тобто вони виникають через складні міжособистісні стосунки та інші неявні суб'єктивні фактори. Такі конфлікти відбуваються в різному ступені емоційного розпечення, вони зазвичай є деструктивними й розв'язуються складно [3].

Майже в усіх конфліктологічних джерелах конфлікти розрізняють за *обсягом соціальної взаємодії* (або за кількісними характеристиками залучення в них його учасників – *внутрішньогрупові* та *міжгрупові*, *внутрішньоособистісні* та *міжособистісні* конфлікти.

Внутрішньогрупові конфлікти виникають, як правило, через саморегуляційні механізми. Якщо групова саморегуляція не спрацьовує, а конфлікт розвивається повільно, то конфліктність у групі стає нормою відносин. У випадку швидкого розвитку конфлікту і при цьому відсутня саморегуляція, то настає деструкція.

Якщо ж конфлікт розвивається як деструктивний, то можливий ряд негативних (дисфункційних) наслідків. Це можуть бути загальна незадоволеність, песимізм, низька продуктивність взаємодії тощо. Досить часто при цьому спостерігається сильна відданість своїй групі при великій непродуктивної конкуренції з іншими групами, виникає уявлення про іншу сторону як про «ворога», про свої цілі як про позитивні, а про цілі іншої сторони як негативних, утруднюється взаємодія і спілкування між сторонами, більше значення надається «перемозі» в конфлікті, ніж рішенню реальної проблеми.

Група більш стійка до конфліктів, якщо вона кооперативно взаємопов'язана. Наслідком цієї кооперації є свобода і відкритість комунікацій,

взаємна підтримка, дружелюбність і довіра по відношенню до іншої сторони. Тому ймовірність міжгрупових конфліктів вище в дифузних, незрілих, малозгуртованих та ціннісно розрізнених групах.

Міжгрупові конфлікти припускають, що сторонами конфлікту є соціальні групи, що переслідують несумісні цілі і своїми практичними діями перешкоджають одна одній. Це може бути конфлікт між представниками різних соціальних категорій (наприклад, в організації: підпорядкованість різним підрозділам, лінійний і офісний персонал, профспілка і адміністрація тощо).

У соціально-психологічних дослідженнях показано, що «своя» група в будь-якій ситуації виглядає краще за «іншу». Це так званий феномен інгрупового фаворитизму, який виражається в тому, що члени групи в тій чи іншій формі діють на користь своїй групі. Це джерело міжгрупової напруженості і конфліктів. Основний висновок, який роблять з цих закономірностей соціальні психологи, такий: якщо ми хочемо зняти міжгруповий конфлікт, то необхідно зменшити відмінності між групами (наприклад, відсутність привілеїв, справедлива оплата праці тощо).

Внутрішньоособистісний конфлікт – це, як правило, конфлікт мотивації, почуттів, потреб, інтересів та поведінки в одній людині.

На практиці, як свідчать результати багатьох досліджень, найбільш часто виникають *міжособистісні конфлікти*, що визначається ситуацією, особистісними особливостями людей, ставленням особистості до ситуації і психологічними особливостями міжособистісних відносин.

Психологічно малопродуктивний поведінку в конфлікті часто пояснюється індивідуально-особистісними особливостями людини. До рис «конфліктної» особистості відносять нетерпимість до недоліків інших, знижена самокритичність, імпульсивність, нестриманість у почуттях, упереджене ставлення до інших людей, тривожність, невисокий рівень товариськості вкорінені негативні забобони, агресивність тощо.

Міжособистісні конфлікти – це ситуації суперечностей, розбіжностей, зіткнень між людьми [6]. Як слушно зазначає А. Лукашенко, недоліком типологічних схем, що базуються на характеристиках учасників і рівнях відношень між ними, полягає в тому, що в методологічному плані не враховується системність, багатоаспектність і універсальність конфліктних відношень [10, с. 21].

Також конфлікти класифікують за критерієм *істинності-помилковості* (або *реальності*). Згідно такої класифікації виокремлюють конфлікти (за М. Дойчем):

– «справжні» – існуючі об'єктивно й сприймаються адекватно;

– «випадкові (або умовні)» – залежать від легко змінюваних обставин, проте не усвідомлюються сторонами;

– «зміщені» – явні конфлікти, за якими ховається інші, невидимі конфлікти, що лежать в основі явного;

– «невірно приписані» – конфлікти між сторонами, які неправильно зрозуміли один одного;

– «латентні» – конфлікти, які мали б відбутися, але якого наявно немає, оскільки з тих чи інших причин такі конфлікти не усвідомлюються сторонами;

– «помилкові» – конфлікти, які існують тільки в силу помилок сприйняття і розуміння при відсутності об'єктивних підстав.

На кшталт *соціальної формалізації* конфлікти поділяють на:

– *офіційні*;

– *неофіційні*.

Такі конфлікти, як правило, пов'язані з організаційною структурою, її особливостями і можуть бути як «горизонтальними», так і «вертикальними».

За *соціально-психологічним ефектом* конфлікти діляться на дві групи:

1) *розвивальні конфлікти*, які активізують кожну з конфліктуючих особистостей і групу в цілому;

2) *конфлікти обмеженої дії*, які сприяють самоствердження або розвитку однієї з конфліктуючих особистостей або групи в цілому і придушення, обмеження іншої особи або групи осіб.

У науковій літературі існують й інші класифікації конфліктів, де істотними ознаками виступають різні характеристики перебігу конфлікту: *гострота суперечностей* (незадоволення, розбіжності, протидія, ворожнеча, чвари, війна тощо), *тривалість* (короткочасні, довготривалі), *ступінь напруженості* (гострі, в'ялоплинні), *інтенсивність вияву емоцій* тощо.

Висновки. Наведені класифікації видів конфліктів дають підстави для висновку, що конфлікт – складний, багатоаспектний феномен. Підставами для класифікації конфліктів можуть бути джерело конфлікту, зміст, значимість, тип дозволу, форма вираження, тип структури взаємин, соціальна формалізація, соціально-психологічний ефект, соціальний результат. Конфлікти можуть бути конструктивні і деструктивні, ділові і емоційні внутрішньогрупові й міжгрупові, внутрішньоособистісні і міжособистісні, приховані і явні, інтенсивні і стерті, короткочасні і затяжні, вертикальні і горизонтальні тощо. Щоб ефективно управляти розвитком конфлікту, необхідно визначити його належність до того чи іншого виду,

що сприятиме правильній діагностиці причин його виникнення. Ідеальним є сприйняття конфлікту таким, яким він є насправді. Недооцінка конфлікту може призвести до того, що його аналіз буде проведено поверхово і визначені на основі такого аналізу пропозиції виявляться малоприматні.

ЛІТЕРАТУРА

1. Анцупов А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов: Учебник для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
2. 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.
3. Богданов Е. Н. Психология личности в конфликте : Учеб. пособие / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин. – [2-е изд.]. – СПб. : Питер, 2004. – 224 с.
4. Ващенко І. В. Конфлікти: сучасний стан, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ: Монографія / І. В. Ващенко. – Х. : «ОВС», 2002. – 256 с.
5. Гірник А. М. Основи конфліктології : навч. посіб. / А. М. Гірник. – К. : Києво-Могилянська академія, 2010. – 222 с.
6. Гришина Н. В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2003. – 464 с.
7. Коваль І. А. Учебні конфлікти: психологічні аспекти / І. А. Коваль. – К.: Вид-во ТЕКА, 2002. – 64 с.
8. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие для студентов вузов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 176 с.
9. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликта : Учеб. пособие / Г. В. Ложкин, Н. И. Повякель. – 2-е изд., стереотип. – К.: МАУП, 2002. – 256 с.
10. Лукашенко А. О. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності вчителя загальноосвітнього навчального закладу : дис. ... кандидата пед. наук : 13.00.04 / Лукашенко Антон Олександрович. – Х., 2005. – 235 с.
11. Попова О. В. Формування емоційної культури майбутнього викладача / О. В. Попова // Інноваційні технології вдосконалення педагогічного процесу у навчально-виховних закладах освіти [Науковий часопис НПУ ім. Н. П. Драгоманова : Проблеми трудової та професійної підготовки]: зб. наук. праць. – К. : НПУ імені Н. П. Драгоманова, 2010. – Вип. 14. – С. 132 – 143.
12. Deutsch M. Constructive Conflict Resolution: Principles, Training and Research / M. Deutsch // Journal Issues. – 1994. – Vol. 50. – No.1. – P.13–32.
13. Miller N. Experimental Studies of Conflict / N. Miller // Personality and the Behavior Disorders / Ed. By J.Hunt. – N. Y.: The Ronald Press Company, 1944. – Vol.1.