

Дронова О.С.,

кандидат психологічних наук, провідний науковий співробітник;

Мазур С.Л.,

старший науковий співробітник;

Бобко Т. В.

молодший науковий співробітник НЛ з проблем психологічного забезпечення навчально-виховного процесу ННІПП НАВС

ПСИХОПРОФІЛАКТИКА КОНФЛІКТІВ В ОВС

Значний інтерес науковців до проблеми конфліктів в системі ОВС пов'язаний із зростанням напруженості в різних сферах соціальної дійсності та гострою потребою щодо надання реальної практичної допомоги з боку різних структур, у т.ч. системи МВС України у їх запобіганні та вирішенні.

Як свідчать останні події в країні, наше суспільство виявилось невідповідно до конструктивного розв'язання конфліктних ситуацій, що призвело до незворотних наслідків (масові заворушення, розповсюдження і незаконне використання зброї, загибель людей та ін.).

Особливо це відчули спеціалісти, які за фахом покликані розв'язувати різноманітні протиріччя між людьми, передусім, працівники органів внутрішніх справ (ОВС). Діяльність працівників ОВС має ознаки «природної» конфліктної ситуації (владність повноважень, якими наділені працівники ОВС, необхідність застосування заходів примусу з метою ефективної протидії злочинності, умови постійної двобічної протидії), тобто це і зобов'язує працівників ОВС професійно розбиратися з проблемними ситуаціями та конфліктами. Вміння виявляти причини виникнення протиріч, механізми розвитку й способи попередження конфлікту, конфліктні обставини, що сприяють здійсненню протиправних вчинків, прогнозувати конфліктні ситуації, керувати поведінкою людей, що беруть участь в конфлікті, є важливою професійною якістю працівника ОВС.

Зіткнення інтересів різко загострюють емоційний фон перебігу конфлікту, а негативні емоції, що виникають у цей час, у свою чергу, стимулюють конфліктну поведінку. Взаємні конфліктні дії здатні змінювати, ускладнювати первинну структуру, що породжує нові чинники таких дій. Стадія агресивної поведінки може призвести до ескалації конфлікту, зміни його характеру, типу. З іншого боку, під час конфліктних дій учасники стикаються з реальністю, яка коригує первинні

образи ситуації, що може привести до адекватного розуміння ситуації, сприяти її адекватному розв'язанню.

Профілактика конфліктів – це вид управлінської діяльності, що полягає у своєчасному розпізнаванні, усуненні чи ослабленні конфліктогенних факторів і обмеженні таким чином можливості їх виникнення чи деструктивного розв'язання в майбутньому.

Основними конфліктогенами є погрози, накази, неконструктивна критика, образи, прояв агресивності, егоїзм, приховування інформації, нещирість та ін. У відповідь на них зазвичай застосовуються аналогічні за силою чи навіть сильніші конфліктогени.

Наявні криміногенні ускладнення, соціальні проблеми, з якими стикаються співробітники ОВС, створюють сприятливу обстановку для виникнення конфліктних ситуацій. Проте не кожен співробітник і керівник, стикаючись з конкретною конфліктною ситуацією і нарікаючи на специфіку самої роботи, віддає собі звіт в тому, наскільки особисто він, його особисті недоліки є причиною виникнення конфліктної ситуації. Таким чином, важливим напрямом профілактики конфліктності є створення загальної оптимальної атмосфери трудової діяльності, сумлінне виконання покладених на співробітника ОВС обов'язків по боротьбі зі злочинністю, що саме по собі є не лише слідством, але і свого роду гарантією доброзичливих відносин між співробітниками, начальниками, населенням.

Управління конфліктами передбачає не тільки регулювання вже виниклого протистояння, але і створення умов для його попередження.

При всьому різноманітті причин конфліктів в системі ОВС існує всього два підходи для їх профілактики: це усунення об'єктивних причин для їхнього зародження і приведення поведінки співробітників ОВС до норм, прийнятих у даній організації.

Ефективні методи профілактики та попередження конфліктів:

- *метод згоди* припускає проведення заходів, спрямованих на залучення потенційних конфліктантів у загальну справу, у ході якої в можливих супротивників з'являється більш або менш широке поле загальних інтересів, вони звикають до спільної діяльності і спільного вирішення виникаючих проблем;

- *метод доброзичливості або емпатії*, здатності до співчуття, розуміння внутрішнього стану, готовності сприяти практично. Цей метод вимагає виключення невмотивованої ворожості, агресивності, невічливості. Використання цього методу особливо важливе в кризових ситуаціях між міліцією та суспільством;

- метод збереження репутації, гідності людини, громадянина, співробітника. Визнаючи гідність й авторитет опонента, ми тим самим стимулюємо адекватне відношення до нашої гідності й авторитету.

На основі цих методів була розроблена методика вирішення конфлікту:

1. «Зняти маски» (задири, диктатора, агресора тощо) і дізнатися про цілі (мотиви) конфлікту.

2. Відмовитися від принципу «перемога за будь-яку ціну» і керуватися принципом «не перемогти, а налагодити».

3. Знайти декілька можливих варіантів вирішення конфлікту (компромісний або консенсусний).

4. Зберігати доброзичливість і усвідомлювати цінність взаємовідносин.

5. Продемонструвати дійсне бажання домовитися за для оптимального вирішення конфліктної ситуації.

Кваліфіковане розв'язання конфліктів в ОВС здатне позитивно вплинути на сучасний стан правоохоронної системи.

Закернична О.Ю.,

старший психолог роти конвойної служби міліції УМВС України у Вінницькій області, здобувач кафедри юридичної психології НАВС

СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ МІЛІЦІЇ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

Конфліктність є суттєвою характеристикою діяльності працівників міліції. Об'єкт діяльності немовби пропонує працівнику міліції прийняти особливості власної психіки. Така поведінка надає службовій діяльності конфліктного забарвлення. Конфліктність проявляється у різноманітних формах психологічної протидії. Особи, що не зацікавлені в підтриманні правопорядку, розкритті злочинів удаються до різноманітних маскувань, обдурювання, образ, спроб дискредитації працівників міліції, залякування членів їх сімей. Вони провокують неетичні, протиправні дії. Таку поведінку антисуспільні елементи вважають не тільки допустимою, а й доцільною, а працівник міліції з свого боку повинен суворо дотримуватися законності, не втрачати самоконтролю, не піддаватися на провокації. Зав'язується своєрідне протиборство, зіткнення протилежних намірів.