**Профилактика конфликтности и пути разрешения конфликтов в органах внутренних дел**

**Введение**

Современное развитие общества, характеризующееся опасным расширением зоны правового отчуждения населения и властных структур, вызывает насущную необходимость поиска новых технологий формирования личности, предъявляет качественно иной уровень требований к содержанию правоохранительной деятельности и носителям властных полномочий.

Целью данного учебного пособия является оказание теоретической и практической помощи курсантам высших и средних образовательных учреждений МВД России, изучающих «Конфликтологию» в качестве учебной дисциплины, а также сотрудникам ОВД при решении комплекса задач, которые поставлены перед ними практикой профилактики и управления конфликтами в правоохранительных организациях.

Впервые для решения проблем профилактики, предупреждения и разрешения конфликта рекомендуется использовать диспозитивно-личностный подход, представляющий собой совокупность принципов и организационно-педагогических меры, средств конструктивного разрешения противоречий, позитивного изменения межличностных отношений и самореализации в профессиональной деятельности.

**Цели и задачи профилактики конфликтов в органах внутренних дел**

В процессе выполнения своих функциональных задач органы внутренних дел вступают в управленческие и организационные отношения (как внутрисистемные, так и внешние) с различными элементами государственных структур. Эти отношения могут быть вертикальными (власти – подчинения) и горизонтальными (сотрудничества – согласования).

Правоохранительная система, в которую входят система правовых норм и система государственных органов, обеспечивающих законность и правопорядок, является предметом отдельного изучения, причем многих юридических дисциплин. Система правоохранительных органов характеризуется следующими положениями: наличием элементов (подсистем); субординационными и координационными связями подсистем; целостностью и качественным своеобразием; относительной самостоятельностью.

Каждая из подсистем правоохранительных органов проявляет себя в двух видах: как управляющий субъект и как управляемый объект. Любые их звенья служат одновременно управляющей и управляемой системами. Например, УВД субъекта федерации по отношению к МВД России является объектом управления, но вместе с тем выступает и как субъект управления по отношению к территориальным отделам милиции, дислоцированным в области. Между субъектом и объектом управления существуют постоянные прямые и обратные связи. Прямая связь исходит от субъекта управления в виде команд, управленческих решений (приказов, указаний, распоряжений). Обратная связь поступает от объекта управления в виде информации о выполнении команд или причинах их неисполнения. В ходе реализации прямых и обратных связей между субъектами и объектами управления в ОВД системе могут возникать и возникают организационные конфликты.

Система управления, традиционно сложившаяся в российских ОВД, является линейно-функциональной, или вертикальной структурой управления, в которой все подчиняются по цепочке снизу вверх. Этот тип системы часто сравнивается с пирамидой, так как по мере приближения к вершине (продвижения по службе) число руководителей для сотрудника уменьшается и может стать вовсе незначительным при достижении определенной должности.

В зависимости от цели, характера выполняемых действий и компетенции государственных органов по разрешению социальных конфликтов, различаются следующие виды правоохранительной деятельности: конституционный контроль; охрана общественного порядка; выявление и расследование преступлений; прокурорский надзор; защита прав и законных интересов граждан, предприятий, организаций и учреждений; рассмотрение судами дел, отнесенных к их компетенции; общественная правоохранительная деятельность.

В процессе правоохранительной деятельности личность включается во множество отношений – экономических, юридических, политических, моральных, культурных и иных, составляющих основу социальной структуры общества.

Необходимо отличать правоохранительную деятельность от правоприменительной деятельности, которая представляет собой систему разнородных действий основного и вспомогательного характера и «состоит в разработке и фактическом осуществлении организационных мер, направленных на то, чтобы обеспечить претворение предписаний правовых норм в жизнь»

Органы внутренних дел, осуществляя управленческие функции, выполняют также профилактические, воспитательные задачи, хотя это и выходит за рамки чисто правоприменительных операций. Тем не менее, воспитательная деятельность органов внутренних дел накладывает отпечаток и на их действия по применению юридических норм.

Стадии применения права соответствуют стадиям любой управленческой деятельности:

* сбор и оценка информации;
* принятие решения;
* обеспечение его реализации.

Как и всякая управленческая деятельность, применение права должно основываться на полной и достоверной информации, обеспечивающей предвидение последствий правоприменительной деятельности. Вышестоящие ОВД осуществляют реализацию властных полномочий по управлению правоприменительной деятельностью подчиненных.

В основе взаимоотношений вышестоящих и нижестоящих органов внутренних дел находится принцип сочетания централизации и децентрализации. Вышестоящие органы контролируют деятельность нижестоящих, предоставляя, тем не менее, им широкие права в решении оперативных, текущих вопросов. Система ОВД достаточно динамична, она постоянно развивается и совершенствуется, формирует новые структурные элементы и ликвидирует устаревшие, утратившие функциональное значение.

Как показывает исторический процесс, люди не могут жить, не участвуя в деятельности тех или иных организаций. Организации подразделяются между собой в зависимости от специфики их деятельности и характера выполняемых функций. Внешние требования общества по отношению к организации во многом определяют и характер внутренних отношений в самих организациях, а следовательно, воздействуют и на специфику существующих в них конфликтов.

Органы внутренних дел специально созданы для выполнения правоохранительной деятельности и наделены соответствующими полномочиями, вплоть до применения, в предусмотренных законом случаях, мер государственного принуждения.

*Системообразующий фактор* *ОВД* – приоритетная задача, которая состоит в обеспечении законности и правопорядка, охране государственного и конституционного строя РФ, защите прав и законных интересов граждан, предприятий, организаций и учреждений.

Вопрос о правомерности постановки проблемы управления конфликтами в ОВД вызывает в некоторых случаях определенные сомнения, связанные с принципиальной возможностью его научной организации. Важно иметь в виду, что *педагогическое управление конфликтом предполагает конструирование процесса управленческого воздействия в соответствии с ведущими общественными тенденциями*. Научно организованное управление, учитывающее влияние доминирующих социальных отношений, оказывается в состоянии корректировать процесс развития конфликтной ситуации и в этом плане управлять им.

*С одной стороны, в современных исследованиях отмечается необходимость разработки основ профессионального психолого-педагогического разрешения конфликтов в деятельности организаций, накоплен определенный фонд методологических, теоретических, экспериментальных и технологических данных, который позволяет осуществить успешное решение отдельных аспектов данной проблемы.*

*С другой стороны, до настоящего времени в педагогике недостаточно разработана эффективная концепция педагогического управления конфликтами, представляющая собой единство методологических, теоретических и технологических основ.*

Отсутствие в органах внутренних дел конфликтологических служб приводит к тому, что конфликтогенные факторы не подвергаются научному анализу, а передовой педагогический опыт разрешения конфликтов, имеющийся в отдельных подразделениях, не изучается, не обобщается, не систематизируется с целью масштабного внедрения. Отсюда следует *противоречие между потребностью в методологической обоснованности процесса педагогического управления организационными конфликтами и его практической реализацией с опорой на недостаточно разработанные принципы, функции и условия совершенствования*. В разрешении этого противоречия незаменима роль педагогической науки.

Недостаточно глубокое изучение педагогики и психологии в юридических вузах МВД РФ, знакомство с литературой, ориентированной на рецептурное представление о педагогических явлениях, формирует у сотрудников правоохранительных органов упрощенное впечатление о целях, содержании, формах и методах педагогического процесса вообще и конструктивном разрешении конфликтов в частности. В данном случае возникает вопрос о *противоречии* *между реальной потребностью в психолого-педагогических знаниях и умениях, создающих базу для технологии конструктивного разрешения организационных конфликтов, и недостаточным уровнем подготовленности сотрудников органов внутренних дел для компетентного и квалифицированного участия в данном процессе*.

В системе ОВД организационные конфликты, под которыми мы подразумеваем все виды конфликтных межличностных и межгрупповых взаимоотношений, обусловленных деятельностью организации, разрешаются вне педагогики, а путем жесткого вертикального управляющего воздействия. В результате возникает *противоречие между недостаточно педагогически обоснованными внешними управляющими воздействиями на участников конфликта и их внутренней активностью, проявляющейся в виде самореализации в профессиональной деятельности*.

**Направления профилактики конфликтности в ОВД**

Анализ деятельности органов внутренних дел, особенностей социально-психологической и воспитательной работы с личным составом позволяет выработать ряд основных направлений профилактики конфликтности.

Характер отношений в коллективе в значительной степени определяет общие условия деятельности подразделения - организация труда, условия, в которых трудятся работники, порядок поощрений, премирования, распределение отпусков, перспектив продвижения по службе, обеспеченность жильем. Имеющиеся криминогенные осложнения, социальные проблемы, с которыми сталкиваются сотрудники ОВД создают, к сожалению, благоприятную обстановку для возникновения конфликтных ситуаций. Однако не каждый сотрудник и руководитель, сталкиваясь с конкретной конфликтной ситуацией и сетуя на плохие характеры, специфику самой работы, отдает себе отчет в том, насколько он сам, его личные недостатки являются, зачастую, причиной возникновения конфликтной ситуации.

Таким образом, важным направлением профилактики конфликтности является, во-первых, создание общей оптимальной атмосферы трудовой деятельности, добросовестное исполнение возложенных на сотрудника обязанностей по борьбе с преступностью, что само по себе есть не только следствие, но и своего рода гарантия доброжелательных отношений как между сотрудниками, так и с руководителями, нормальных отношений с населением.

Во-вторых, каждый начальник подразделения, от начальника отделения до руководителя управления должен стремиться к индивидуальной работе с подчиненными, а эффективность таких усилий зависит от понимания особенностей характера того или иного работника. При этом следует иметь в виду не только индивидуальные черты характера отдельных сотрудников, но и то общее, что свойственно той или иной категории работников.

Индивидуально-психологический уровень конфликтов связан с личностными особенностями противодействующих сторон. Эти индивидуальные особенности оказывают влияние на понимание причин конфликта, окраску форм его проявления, динамику развития, тактику поведения его участников и исход противоборства, на выбор приемов и методов их разрешения. Трудности осознания причин, поводов, форм проявления острых противоречий между людьми связаны с проявляющимися в поведении участников конфликтов неосознанных или мало осознанных явлений их внутреннего мира. Такие явления можно свести для анализа в пять групп.

1. группа - импульсивные действия (различные гримасы, жесты, телодвижения). Их импульсивность может быть связана как с неожиданностью ситуаций, эмоциональным возбуждением, так и с действиями индивидуума в условиях снижения ясности («помрачение») сознания, в частности в результате алкогольного опьянения или употребления наркотических веществ.
2. группа - мало осознаваемые явления, свойственные группам людей.

Внеорганизованной бесчинствующей толпе это проявляется, например, в виде не всегда управляемой «слепой ненависти» к объекту недовольства, ложных ощущений, «безымянности» и «независимости» от организованных общностей людей, в формировании образа врага и виновника.

III группа - неожиданные и на первый взгляд странные поступки, вызванные кратковременными или продолжительными субсенсорными воздействиями на психику людей (своеобразными шутками, звуками, запахами, атмосферным давлением, радиацией). Сюда же можно отнести, например, встречающиеся факты поверхностного проведения осмотров мест происшествия отдельными следователями, у которых вид крови, мозгового вещества, обезображенного трупа вызывает непроизвольные реакции, что и сказывается на их, порой, поспешных действиях. Такое поведение может стать поводом к конфликту с начальством, коллегами, а также с другими лицами при субъективном восприятии ими подобного поведения.

IV группа - разнообразные иллюзии восприятия и памяти, предубеждения и предрассудки. К этой группе явлений относятся различные виды внушаемости (суггестии) и подражания. Так, некритическое подражание одного из сотрудников ОВД районного звена манерам поведения вышестоящего руководства явилось толчком к появлению резких антипатий со стороны работников МВД к своему товарищу.

V группа - навыки и привычки. Относительная неподконтрольность сознанию этих явлений в одних случаях может способствовать быстрым и решительным действиям по пресечению развития конфликтов, а в других привести к их осложнению. Характерным примером таких проявлений может быть ситуация, когда выработанный и в целом положительный навык отдания чести работником милиции при обращении к гражданам, в момент задержании заведомо вооруженного преступника, находящегося в автомашине. Открыв дверцу, сотрудник, «козырнув», попросил документы и в следующее мгновение был тяжело ранен. В другом случае работник ГАИ, подходя к водителю остановленного им для проверки автомобиля, вызвал раздражение водителя тем, что производил пальцем вращательные движения жезлом. Не понимая причины раздражения водителя, госавтоинспектор проявил излишнюю подозрительность, которая переросла в придирчивость. Встреча закончилась конфликтной ситуацией. Осознание причин конфликта, трезвая критическая их оценка, как правило, дают возможность выработать определенные меры по предупреждению подобных конфликтных ситуаций и разрешению ужевозникших.

К общим мерам предупреждения конфликтов относятся:

* сосредоточение внимания личного состава на состоянии оперативной обстановки, охраны общественного порядка, профилактики правонарушений и борьбы с преступностью;
* повышение профессионального мастерства работников ОВД;
* укрепление авторитета рядового и начальствующего состава ОВД среди населения.

Своевременное предотвращение возможного возникновения конфликтов, установление причин, их порождающих, являются первоочередной задачей руководителей любого подразделения, но это не значит, что нужно обязательно стремиться к полной бесконфликтности.

Анализ конфликтов в коллективе того или иного подразделения ОВД свидетельствует о том, что отдельные конфликтные ситуации чреваты сильными эмоциональными переживаниями, ухудшением взаимоотношений. Однако детальное изучение природы конфликтов, их влияния на результаты работы подразделений ОВД позволяют констатировать, что конфликты в некоторых случаях помогают решать многие назревшие проблемы и способствуют оздоровлению общей атмосферы в коллективе.

**Дисциплина как средство профилактики конфликтов**

Служба в органах внутренних дел является специфическим видом профессиональной деятельности, которая характеризуется повышенной нагрузкой на психо-эмоциональную сферу человека. Взаимоотношения между людьми - это естественный социально-психологический процесс общественной жизни. Взаимоотношения сотрудников ОВД регламентируются уставами и нормативными документами как по вертикали, так и по горизонтали и строятся на основе взаимного уважения. У руководителя (командира) всегда есть подчиненные. Структура служебного управления предполагает четкое выделение лиц, наделенных полномочиями командира, и лиц, выполняющих его приказы, которые относятся к категории подчиненные. Деятельность руководителя (командира) по руководству подчиненными и структурными подразделениями заключается, прежде всего, в возможности и необходимости отдавать приказания и добиваться их исполнения. С другой стороны, каждый сотрудник, включенный в структуру служебного управления, в качестве подчиненного, обязан точно и в срок выполнять все приказания начальника.

Подчинение одних людей воле других всегда изобилует психологическими трудностями. Служебная практика показывает, что конфликтные и психологически-напряженные ситуации в подразделениях ОВД между командиром и подчиненными встречаются довольно часто и имеют существенные различия между конфликтными ситуациями имеющими место в войсковых подразделениях.

Опытные руководители знают, что конфликтная ситуация в подразделении может существовать долго, в результате чего из-за незначительного инцидента может возникнуть серьезный конфликт.

Конфликт- это борьба за лидерство, за достижение какой-либо значительной цели. В динамике развития конфликта можно выделить несколько фаз:

* возникновение предконфликтной ситуации;
* дальнейшее усиление взаимной напряженности или возникновение конфликтной ситуации;
* возникновение повода для конфликтного столкновения (внутреннее побуждение и внешнее побуждение);
* апогей - высшая точка развития конфликта;
* разрешение конфликта.

К конфликтам, как правило, отношение отрицательное, в них не часто бывают конструктивные начала, но их нельзя совсем исключить из практики служебной деятельности. Следует отметить, что стимулирующая функция конфликта в служебной деятельности не всегда рациональна. Поэтому руководителю необходимо знать механизмы управления конфликтами и их профилактику. Конфликт зачастую легче предупредить, чем устранить. Профилактика психологически-напряженных ситуаций между начальником и подчиненными предполагает обязательное знание психологических основ возникновения конфликтов и возможных способов их разрешения и устранения. Возникновение отдельных микрогрупп, претендующих на особое положение в коллективе инициирует возникновение как межличностных, так и межгрупповых конфликтов.

Наиболее значимыми предпосылками возникновения конфликтов являются:

* грубость с подчиненными, отсутствие навыков общения;
* демонстрация силы, зазнайство;
* эгоизм, нетерпимость к возражению;
* завоевание «дешевого» авторитета;
* нечестность, лень;
* бесхарактерность.

На начальной стадии возникновения конфликта, руководителю, прежде всего, необходимо правильно сделать анализ сложившейся ситуации. При этом целесообразно придерживаться следующей логической последовательности:

* знать основы социально-служебной психологии, чтобы понимать суть требований к личности и возможности их реализации;
* понимать участников конфликта, объективно давать оценку происходящего;
* предвидеть последствия конфликта;
* приобрести качества, дающие право на уважение коллектива.

Чтобы пользоваться такой схемой, руководителю, прежде всего, необходимо начать разрешение конфликта с оценки своих действий в сложившейся ситуации. На начальной стадии возникновения конфликта хороший эффект приносят применение следующих приемов:

* индивидуальная беседа;
* предупреждение;
* нестандартное решение спора;
* юмор.

Практика последних лет и проведенные научные исследования выдвинули ряд принципов управления взаимоотношениями в коллективах. К ним можно отнести следующие:

во-первых, обязательность выполнения каждым руководителем требований приказов и нормативных документов, регламентирующих жизнь подразделения;

во-вторых, всесторонний учет индивидуальной и групповой подготовленности членов коллективов к выполнению поставленных задач;

в-третьих, активная опора при формировании и регулировании уставных взаимоотношений на целеустремленную служебную, общественную, культурно-массовую и другие виды деятельности;

в-четвертых, единство и согласованность действий со своими заместителями, опора на актив подразделения.

Мощным фактором предотвращения конфликтных ситуаций в подразделении является дисциплина и уставной порядок Не случайно в подразделениях, где уровень дисциплины находится на высоком уровне, конфликтные ситуации встречаются реже. К числу обязательных условий определяющих профилактику возникновения конфликтов в коллективе, по определению С.И. Денисенко, относятся:

* обеспечение соответствия условий жизни, службы, учебы, физиологических и психологических возможностей сотрудников;
* исключение противоречий в режиме службы, наслоений в распорядке дня;
* стремление руководителя к стабилизации внутреннего распорядка, сведение до минимума необоснованных приказов и распоряжений;
* достижение высокой степени подготовленности личного состава к несению службы.

Встречающиеся межличностные и групповые конфликтные отношения не всегда ярко проявляются. Поэтому необходим их анализ и прогнозирование с целью предотвращения их дальнейшего развития. При этом целесообразно четко разграничивать деловые конфликты с сугубо личными и коллективными. Если конфликт состоялся и его не удалось предотвратить, необходимо применение оперативных мер, направленных на его прекращение. Рассмотренные конфликтные ситуации и пути их разрешения не исчерпывают их многообразия. В этих целях руководитель (командир) в рамках командирской учебы должен постоянно овладевать навыками поведения в возможных психологически-напряженных и конфликтных ситуациях.

**Заключение**

Конфликты неизбежны. Они существовали всегда и будут существовать столько, сколько существуют человек и общение людей между собой.

В сложных ситуациях борьбы с преступностью, в обстановке реальной угрозы здоровью и жизни сотрудников у них нередко возникают стрессовые состояния: напряженность, чувство тревоги, страха, растерянности и т.д., которые отрицательно влияют на психику и здоровье.

Важный путь предупреждения конфликтов - конфликтологическая подготовка сотрудников ОВД в современных условиях. Квалифицированное разрешение конфликтов в ОВД - это направление не только ответственное, но и чрезвычайно эффективное, способное кардинально повлиять на современное состояние правоохранительной системы.

Недооценка же познаний об эксцессах и отсутствие навыков организации своего поведения в конфликтах и предконфликтных ситуациях могут вызвать серьезные затруднения в деле предупреждения и ликвидации конфликтов, а в отдельных случаях - явиться их причиной.

**Список используемой литературы:**

1. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е. Конфликтология: Учебник для ВУЗов, Инфра-М, 2006.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учеб. пособие. - М.: Гардарики, 2003.
3. Липницкий А.В. Конфликтология: курс лекций – М.: ИМЦ ГУК МВД России, 2004.
4. Липницкий А.В. Конфликтология: учебное наглядное пособие; под общ. Ред. В.П. Сальникова. – М.: ЦОКР МВД России, 2005.
5. Конфликтология в схемах и коментариях: учебное пособие /А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб.: Питер, 2005.
6. Конфликтология: учебное пособие /А.А. Брагин, И.С. Максимов. – Белгород БелЮИ МВД России, 2006.