



Краснодарский университет МВД России

М. А. Чуносков

Е. С. Царева

**ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА
РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ
СИТУАЦИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ ОВД**

Краснодар
2022

Краснодарский университет МВД России

М. А. Чунос

Е. С. Царева

**ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА
РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ
СИТУАЦИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ ОВД**

Учебно-практическое пособие

Краснодар
2022

УДК 316.48:351.74
ББК 88.53
Ч-91

Одобрено
редакционно-издательским советом
Краснодарского университета
МВД России

Рецензенты:

И. В. Лаврентьева, кандидат психологических наук, доцент (Рязанский филиал Московского университета МВД России имени В.Я. Кикотя);

С. В. Кузнецов, кандидат психологических наук, доцент (Нижегородская академия МВД России).

Чуносов, Михаил Александрович

Ч-91 Теория и практика разрешения конфликтных ситуаций в деятельности сотрудников ОВД : учебно-практическое пособие / М. А. Чуносов, Е. С. Царева. – Краснодар : Краснодарский университет МВД России, 2022. – 60 с.

ISBN 978-5-9266-1879-9

В учебно-практическом пособии раскрывается специфика организации процесса общения сотрудников ОВД в ситуациях конфликтного взаимодействия. Обоснованы алгоритмы разрешения конфликтных ситуаций в деятельности сотрудников ОВД. Представленные результаты способствуют развитию конфликтологической компетентности как психологической и коммуникативной готовности сотрудника ОВД к предотвращению назревающих и конструктивному разрешению имеющихся межличностных конфликтов.

Для профессорско-преподавательского состава, адъюнктов, курсантов, слушателей образовательных организаций МВД России, сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации.

УДК 316.48:351.74
ББК 88.53

ISBN 978-5-9266-1879-9

© Краснодарский университет
МВД России, 2022

© Чуносов М. А., Царева Е. С., 2022

ВВЕДЕНИЕ

Жизнь людей в современном обществе осложнена влиянием различных системных факторов (глобализационные процессы, тотальная информатизация, нравственные, культурные, религиозные, научные и другие трансформации), которые оказывают влияние на социальную жизнь личности и изменяют привычную жизненную среду. К сожалению, для каждой личности существует высокий ежедневный риск быть вовлеченной в конфликтное взаимодействие с людьми, имеющими собственные, часто противоположные, цели и интересы, и процесс подобного взаимодействия не всегда протекает в приемлемом, конструктивном, неагрессивном русле.

Значительная часть профессиональных служебных обязанностей сотрудников органов внутренних дел (далее – ОВД) связана с общением с различными категориями граждан. В связи с выполнением сотрудником своих служебных обязанностей рассматриваемые взаимоотношения часто носят конфликтный характер, предъявляют повышенные требования к коммуникативным навыкам сотрудников ОВД, умению эффективно строить процесс общения с учетом ситуации и психического состояния лица, с которым приходится общаться. Для успешного выполнения служебных задач сотруднику ОВД крайне важно уметь сознательно регулировать собственное психологическое состояние.

Специфической особенностью служебной деятельности сотрудников ОВД является систематическое возникновение конфликтных ситуаций, ведь нередко правонарушители стремятся оказать противодействие, вовлечь полицейского в конфликт. Вмешавшись в конфликт между гражданами с целью его урегулирования, сотрудник полиции может оказаться вовлеченным в него. В служебных коллективах могут возникать конфликты между начальником и подчиненными сотрудниками, коллегами или специалистами смежных профессиональных групп. Таким образом, поиск способов предупреждения и разрешения конфликтов в деятельности сотрудников правоохранительных органов является актуальной и достаточно сложной проблемой современного общества.

Совершенствование профессиональной готовности сотрудников ОВД к выполнению оперативно-служебных задач должно быть направлено, в том числе, и на развитие у них конфликтологической компетентности как психологической и коммуникативной готовности к предотвращению назревающих и конструктивному разрешению имеющихся межличностных конфликтов.

Представленное учебно-практическое пособие может быть использовано при изучении дисциплины «Морально-психологическая подготовка». Материал, представленный в пособии, позволит повысить уровень профессиональных знаний, умений и навыков для эффективного решения поставленных служебных задач, сформировать и в дальнейшем совершенствовать профессионально важные качества, необходимые для эффективного и бесконфликтного общения в процессе профессиональной деятельности сотрудника ОВД.

РАЗДЕЛ 1. КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНОЕ ЯВЛЕНИЕ И ЕГО СУЩНОСТНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

1.1. Конфликт: понятие, объект, предмет

Термин «конфликт» в переводе с латинского языка («conflictus») обозначает «бой», «столкновение сторон», в качестве синонима может быть использован термин «противодействие», что практически дословно передает смысл и сущность данного социального явления.

В общих чертах конфликту присущи следующие характеристики:

- две и более стороны-участника конфликтного взаимодействия, с пересекающимися либо вовсе несовпадающими, «обратными» интересами;
- все стороны-участники имеют мотивы защиты собственных интересов в данном противостоянии и располагают определенным набором средств для этого;
- сторона-участник модифицирует собственное поведение в зависимости от совокупного изменения условий ситуации и поведения оппонента.

Современные научные подходы к определению конфликта признают его обычным явлением социальных отношений, довольно распространенным социально-психологическим феноменом, существующим в межличностных отношениях, который, с одной стороны, способствует разрешению различных проблем и устранению разногласий, а, с другой стороны, может привести к нежелательным, деструктивным последствиям.

Анализ научной литературы показал, что существует множество взглядов на природу и определение понятия «конфликт»:

- столкновение противоположно направленных взглядов, интересов и действий индивидов или их групп (Л.Е. Орбан-Лембрик, В.В. Третьяченко и др.);
- противоположные, антиподные интересы, мотивы и типы поведения (А.А. Ершов);
- наличие значимого осознанного либо не осознаваемого противоречия, воспринимаемого в качестве угрозы собственным интересам (Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин);

– ситуация возникновения противоречий, расхождений во взглядах или столкновений между людьми (Н.В. Гришина).

Анализ психолого-педагогической и юридической литературы по данной проблематике показал, что, несмотря на множество определений конфликта, в наиболее обобщенном виде его сущностью всегда является противоречие. Как сложный социально-психологический феномен, он обладает следующими характеристиками:

– различные, противоречивые, несовместимые интересы сторон-участников взаимодействия;

– ориентация участников на разрешение проблемы, достижение результата, а также нанесение сопернику определенного ущерба с помощью применения собственных потенциальных средств и ресурсов.

Обобщая изложенное, конфликт можно определить как процесс противостояния нескольких сторон-участников вследствие резкого обострения личностных субъективно значимых противоречий.

Для характеристики конфликта необходимо определиться в таких исходных понятиях, как: «предмет конфликта», «объект конфликта», «субъект конфликта», «участник конфликта», «граница конфликта» и тому подобное.

Предмет и объект конфликта – это те понятия, которые предоставляют возможность более четко определить сущность и направленность конфликта.

Объект конфликта – это то основное противоречие, ради решения которого субъекты вступают в противоборство.

Объект конфликта чрезвычайно важен для сторон-участников, ведь именно ради него они и вступают в конфликтное взаимодействие. Он может быть как материальным, так и идеальным, или нематериальным (идея). Из определения объекта конфликта начинается поиск путей его решения. Наслоение проблем в конфликте может привести к тому, что объект конфликта становится диффузным, без четких границ. Предмет конфликта может распасться на более частичные предметы (длительные семейные дразги или межнациональные конфликты).

Предмет конфликта представлен какой-либо ценностью (материальной или духовной), к овладению или использованию которой стремятся стороны-участники конфликта. При этом следует учиты-

вать то, что предмет конфликта может разделиться на более частичные предметы. Характерными признаками предмета конфликта является то, что он является как материальным, так и идеальным, он всегда достаточно значим для субъектов противодействия, хотя эта значимость может быть чисто ситуативной, он позволяет спрогнозировать поведение противоположной стороны.

Следовательно, предмет конфликта содержит в себе те стороны и свойства объекта, которые в полном объеме раскрывают изучаемую проблему, то есть выявляет основное противоречие, ради решения которого субъекты вступили в противоборство. Так, например, предметом морального конфликта является мораль, моральная категория, ценность, которая считается нормой существования; предметом кросскультурного (межкультурного) конфликта – идейные разногласия между западноевропейской культурой и восточно-исламской культурой относительно правил поведения людей в общественных местах.

Таким образом, полное и всестороннее изучение сущностных характеристик реального конфликта дает возможность управления процессом конфликтного взаимодействия, позволяет предусмотреть его последствия и найти оптимальный вариант разрешения конфликта, удовлетворяющий всех субъектов конфликта.

1.2. Факторы, причины и условия возникновения конфликтов

Изучение какого-либо процесса будет полным и всесторонним, если происходит рассмотрение его интегральной и дифференциальной, динамической характеристик. Не является исключением и конфликт.

Процесс возникновения конфликта, независимо от длительности его протекания, предусматривает определенную последовательность в исследовании его генезиса.

Генезис конфликта – определение предпосылок возникновения конфликта, анализ появления его отдельных элементов, их интеграция; выявление внутреннего механизма перехода от одной фазы конфликта к другой.

Возникновение какого-нибудь конфликта связано со сложным переплетением генетических связей, которые имеют разную длительность действий и разный характер влияния на конфликт. Одни предпосылки имеют кратковременный характер, другие – длительный. Одни оказывают непосредственное влияние, другие – опосредствованное. Поэтому для выявления предпосылок, которые оказывают влияние на возникновение конфликта, целесообразно разделить их на три составляющие, посредством категорий: фактор, причина и условия¹.

Факторы конфликта представляют собой такое состояние среды, которое может провоцировать у сторон-участников возникновение конфликта. Следует учитывать, что между факторами и собственно конфликтом отсутствует жесткая причинно-следственная связь, то есть не всегда наличие факторов обязательно приводит к возникновению конфликта.

Конфликтообразующие факторы бывают разнообразными, их можно классифицировать:

– *по сфере действия факторов или жизни общества* (исторические, экономические, социальные, политические, духовные факторы). Например, к историческим факторам принадлежат прошлые взаимоотношения социальных групп, держав и тому подобное, к экономическим факторам относятся те, которые формируют отличия в доступе к материальным благам и богатствам, определяют их дефицит (проблема урбанизации, недостаточное материальное обеспечение, дефицит рынка труда и т.д.), к социальным факторам относятся социальное расслоение, несправедливое распределение социальных услуг, к духовным факторам относятся мировоззренческие, идеологические, религиозные и культурологические отличия;

– *по отдельным признакам* (внутригрупповые, межгрупповые, межличностные, субъективные).

Отмеченный комплекс факторов становится конфликтообразующим только тогда, когда эти отличия используются для закрепления

¹ См.: Чуносков М.А. Моделирование процесса формирования делинквентного поведения несовершеннолетних // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2016. № 3 (66). С. 26–31.

или изменения положения отдельных социальных групп относительно их доминирования в общественной жизни.

Учитывая, что участниками конфликтного взаимодействия являются реальные люди, то мы считаем целесообразным акцентировать внимание на субъективных факторах, характеризующих степень искажения объективной ситуации межличностного взаимодействия и трансформации ее в конфликтную. К субъективным факторам относятся:

- особенности перцептивных процессов;
- фрустрация потребностей;
- негативная установка на оппонента, что сформировалась в доконфликтный период отношений;
- ограниченность мировоззрения;
- состояние психоэмоционального напряжения (изменяется протекание психических процессов, которое проявляется в упрощении восприятия, осложнении мышления и др.);
- недостаточный уровень информированности субъектов конфликтного взаимодействия друг о друге (чем меньше информации о другом человеке имеется у оппонента, тем более он додумывает и «достраивает» образ конфликтной ситуации);
- неумение предвосхищать последствия, что ведет к увеличению ошибок в восприятии конфликтной ситуации;
- состояние алкогольного или наркотического опьянения.

Конфликтные ситуации и их составляющие могут подвергаться искажению, например, искаженное восприятие действий, высказываний, мотивов, личностных характеристик оппонента. Искажение конфликтной ситуации предполагает:

- искажение образа конфликтной ситуации, как правило, его упрощение;
- устранение непонятных моментов, интерпретация поступающей информации в соответствии с собственными взглядами и убеждениями;
- выделение только стойких связей и отношений, частичная утрата способности к прогнозированию последствий;

– восприятие сложившейся ситуации в крайних и категоричных оценках «хорошо-плохо», опираясь только на собственные, субъективные взгляды на ситуацию и оппонента;

– искажение собственных личностных качеств и мотивов в положительную, социально приемлемую сторону, оправдание любых поступков, а оппонента, наоборот, – наделение отрицательными качествами, приписывание безнравственных мотивов, обвинение в недостойном поведении.

Приведенные факторы не являются исчерпывающими, они могут дополняться в зависимости от личностных и ситуативных особенностей. Следует учитывать, что одновременное действие нескольких факторов приводит к «кумулятивному эффекту», сущность которого сводится к усилению негативного восприятия ситуации и резко повышает вероятность возникновения конфликта.

Следует учитывать, что не всегда наличие факторов обязательно может привести к возникновению конфликта. Собственно, конфликт возникает не в результате действия факторов, а посредством наличия причин.

Причина – это явление, которое непосредственно предопределяет, порождает другие явления. Важным признаком причины является ее непосредственная связь с возникновением конфликта. Если явление, которое влияет на этот процесс, опосредствовано, его нельзя считать причиной. Следовательно, явления, которые можно рассматривать как причину, должны находиться в одной точке пространства, в непосредственном соприкосновении с конфликтом.

Причинами межличностных конфликтов могут быть:

– производственно-организационные (игнорирование руководством личностных особенностей при распределении обязанностей между сотрудниками, несправедливость при оценивании результатов работы, необъективность при поощрении и наказании сотрудников по результатам работы, непринятие во внимание личностных проблем сотрудников);

– личностные (наличие сотрудников с недостаточной мотивацией и слабым интересом к работе при повышенной эмоциональности, повышенная возбудимость, внушаемость, утомление, агрессия,

импульсивность, несдержанность, невнимательность, эгоизм, чувство противодействия и т. д.);

– поведенческие (грубость, бестактность, напыщенность, общий низкий уровень культуры).

Независимо от вида конфликта, существуют причины, которые способствовали его возникновению. При этом количество причин может быть разным.

Причиной выступают не явления или материальные накопления, а их изменения. Если причина вызывает какое-то изменение одного объекта, следствием является некоторое изменение другого объекта. Но эти изменения могут состояться только при перенесении следствия определенной части энергии или вещества, чему способствует явление, выступающее причиной. Следовательно, причиной возникновения конфликта должны быть определенные изменения, которые происходят в явлениях, непосредственно связанных с конфликтом.

Основополагающим признаком действия причины является ее способность порождать следствие. Причина вызывает следствие к жизни, генетически предопределяет его возникновение. Поэтому она всегда происходит по времени, характеризуется направленностью, необратимостью и необходимостью.

Особенно ярко действие причин проявляется при появлении конфликтов криминальной направленности. Основными причинами правонарушений на почве возникших конфликтов являются: материальная и бытовая неустроенность, овладение материальными благами, получение материальных убытков, невозвращение или несвоевременное возвращение долгов, взаимное применение физического насилия, накопление взаимных обид.

Конфликты зарождаются при наличии определенных условий. Условия – совокупность вещей, процессов, отношений, необходимых для возникновения явления, то есть это та среда, обстановка, в которой возникает конфликт. Следует учитывать, что влияние условий направлено не на конфликт в целом, а на причину его возникновения. Изменение условий может препятствовать зарождению причин конфликта, но оно не способно существенно изменить характер конфликта. В этом отношении условия определяют лишь конкретную внешнюю форму возникновения и развития данного конфликта.

Для возникновения конфликта нужен конкретный повод. Именно это понятие определяется как внешнее, часто случайное обстоятельство, которое дает толчок для возникновения события. Он может быть в виде: случайного инцидента, провокации, инспирированной акции, события или действия неправильно воспринятого или истолкованного другой стороной. Например, поводом для криминальных конфликтов могут послужить:

- оскорбления;
- угрозы (неоднократные упреки по поводу плохого ведения хозяйства, стремление второго к автономии, пьянство, распущенность, материальные и жилищные претензии; длительные сцены ревности; неприязнь, негативные личностные оценки, стремление доминировать и др.);
- нападения, ограбления, поджоги;
- ошибочные действия, которые вызывали недовольство;
- месть.

Таким образом, нужен тщательный анализ интегральной характеристики процесса возникновения каждого конфликта (анализ факторов, причин, условий), который позволит перейти к изучению дифференциальной характеристики процесса возникновения конфликта (внутреннего механизма перехода от одного этапа к другому).

1.3. Конфликтная ситуация: стадии, границы, субъекты

Конфликтная ситуация представляет собой предконфликтную стадию, содержащую предпосылки к зарождению конфликта, провоцирующую отстаивание лично значимых границ ее участников.

Конфликтная ситуация характеризуется степенью неопределенности, нарастающим напряжением в отношениях участников конфликтной ситуации, которое нормализуется в случаях конструктивного и целенаправленного взаимодействия участников (уступки, компромисс, отказ от своих интересов), направленного на разрешение сложившейся ситуации.

Необходимым условием возникновения конфликтной ситуации является неоднозначность финала, поскольку именно благодаря ей в

противостояние могут вступать участники, которые потерпят поражение. Восприятие в конфликтной ситуации становится более субъективным, переживание необходимости отстаивания собственных интересов сопровождается негативными эмоциями, что затрудняет поиск конструктивных способов разрешения конфликтной ситуации и приводит к возникновению конфликта.

С точки зрения О.С. Белкина и В.Д. Жаворонкова конфликт в своем развитии проходит такие стадии, как:

- содействие;
- зарождение;
- вызревание;
- осознание;
- столкновение;
- решение.

Стадия содействия предполагает возникновение условий, при которых возможно столкновение интересов или взглядов сторон участников конфликта.

Условиями возникновения конфликта могут быть:

- длительное бесконфликтное состояние коллектива, группы;
- постоянное переутомление людей, связанное с их физическими и психологическими перегрузками;
- информационно-сенсорный голод, связанный с недостатком информации и отсутствием сильных впечатлений;
- отсутствие равных возможностей для развития и достижения значимых целей;
- неправильный стиль управления и руководства коллективом.

Стадия зарождения заключается в развитии ситуационных условий, способствующих возникновению столкновения интересов различных людей или их групп, что провоцирует возникновение конфликта, развитие которого зависит от личностных особенностей участников конфликтного взаимодействия.

Стадия вызревания предполагает неизбежное столкновение интересов ввиду устойчивости неблагоприятных условий, порождающих конфликт. На данной стадии у участников формируется психологическая установка на участие в конфликте, предполагающая го-

товность к активным действиям, направленным на разрешение и снятие тревожного состояния.

На *стадии осознания* участники конфликтного взаимодействия начинают понимать, что столкновение интересов существует, стараются выяснить причины, вырабатывают стратегию собственных действий по его разрешению. На данной стадии существует несколько линий развития конфликта: первый вариант – субъекты конфликтного взаимодействия приходят к пониманию о контрпродуктивности продолжения конфликта, что приводит к осознанному изменению взглядов на конфликтную ситуацию и отказу от продолжения конфликтного взаимодействия; второй вариант – один из субъектов конфликтного взаимодействия переоценивает предмет конфликта, снижает уровень его личностной значимости и, как следствие, приходит к пониманию того, что целесообразно уступить и нивелировать конфликтную ситуацию в целом; третий вариант – участники конфликтного взаимодействия, проанализировав взаимные претензии, приходят к пониманию невозможности ухода от конфликта и одновременно приступают к поиску возможностей для разрешения конфликта в свою пользу. Последний вариант ведет к эскалации конфликта, что затрудняет его конструктивное разрешение.

Стадия столкновения характеризуется внешней, наблюдаемой как участниками конфликта, так и нейтральными лицами, выступающими в роли свидетелей конфликтного взаимодействия, поведенческой реакцией, которая сопровождается вербализацией или физической эскалацией. То есть столкновение осуществляется в словесной форме или в форме физического насилия. Словесная форма эскалации конфликта характеризуется взаимными обвинениями, практическими действиями, направленными на дискредитацию оппонента посредством распространения слухов, интриг, обвинений и т. п.

Стадия разрешения конфликта предполагает развитие такой ситуации, при которой субъекты конфликтного взаимодействия перестают быть таковыми вследствие изменения личностного отношения к ситуации и оппоненту посредством: снятия взаимных обвинений и претензий, изменения мотивационной установки на восприятие оппонента, разведения участников конфликтного взаимодействия вне

поля границ конфликта, потери ценности предмета конфликта одним или обоими субъектами конфликта.

Конфликт считается разрешенным, когда для участников конфликтного взаимодействия ситуация не вызывает негативной реакции на оппонента, происходит пересмотр субъективного образа конфликтной ситуации. Характерной чертой разрешения конфликта является снятие (снижение) психоэмоционального напряжения¹.

Граница конфликта – его ограничение в пространстве и во времени, которое позволяет выяснить природу и сущность конфликта. Определение границ конфликта рассматривается в пространственном, временном и внутрисистемном аспектах. Пространственный аспект – протекание конфликта на определенной территории (квартира, дом, магазин, кабинет, улица и т. д.). Временной аспект определяет длительность конфликта с момента его зарождения, когда стороны общения, поняв противоположность своих позиций, становятся субъектами конфликта и до разрешения, предполагающего прекращение противодействия друг другу. Внутрисистемный аспект предполагает выявление системы, в которой происходит конфликт (семья, группа, служебный коллектив и др.), и особенностей его протекания.

Определение внутрисистемных границ конфликта связано с выделением конфликтующих субъектов из всего множества его ролевых участников (подстрекатели, пособники, советники, третейские судьи, сторонники и соперники тех или других лиц, конфликтующих между собой и тому подобное), что позволяет определиться в средствах влияния на ход и развитие конфликта.

Субъектом конфликта является активная сторона-участник, способная в соответствии с собственными интересами воздействовать на течение конфликта. Например, субъектами межличностного конфликта являются конкретные люди, чьи интересы прямо или косвенно затрагиваются в конкретной ситуации, провоцируя возникновение противоречия, лежащего в основе конфликта.

Участником конфликта можно стать осознанно, понимая цели и задачи и противостояния, а можно непреднамеренно (случайно) или в

¹ См.: Белкин А.С. Конфликтология: наука о гармонии / А.С. Белкин, В.Д. Жаворонков, И.С. Зимина. Екатеринбург: Глаголь, 1995. 93 с.

силу сложившихся обстоятельств оказаться вовлеченным в конфликтное взаимодействие. Следовательно, участники конфликта могут быть как непосредственными (прямыми), так и косвенными (непрямыми). Последние преследуют в конфликте свои интересы.

Во время конфликта статусы участников и субъектов могут меняться местами. В юридическом конфликте, в частности, субъекты конфликта могут стать и субъектами правоотношений. Субъект конфликта полностью может стать в будущем участником административного, гражданского или уголовного процесса как истец, пострадавший, обвиняемый или свидетель.

Каждый участник конфликта должен соотносить свое поведение с существующими нормами права, учитывать, что развитие событий, которые происходят, не безразлично как для самих участников, так и для правоохранительных органов.

Важную роль в понимании конфликтной ситуации выполняет операционная составляющая конфликта, т.е. отражение образа конфликтной ситуации у субъектов взаимодействия.

Образ конфликтной ситуации характеризуется результатами процесса восприятия субъектами конфликтного взаимодействия друг друга, а также ситуации и условий, в которых конфликт развивается. В поведенческом плане образ конфликтной ситуации проявляется:

- в искаженном восприятии действий оппонента, субъективно воспринимаемых как проявление агрессии;
- в форме низких, аморальных и бесчестных поступков (нередко даже в форме противоправных действий);
- в приписывании любым, даже неумышленным, действиям противника враждебных мотивов;
- в искаженном восприятии себя и оппонента.

Искажение восприятия личностных качеств проявляется в следующих формах:

- собственный субъективный образ наделяется положительными, высоконравственными чертами и характеристиками и распространяется среди участников (наблюдателей) конфликта, при этом игнорируются и не воспринимаются даже справедливые критические замечания в свой адрес;

– собственное мнение воспринимается как единственное верное в сложившейся ситуации;

– ответственность за происходящее переносится на внешние обстоятельства («у меня нет другого выхода, я вынужден так поступить», «значит судьба такая», «в данных обстоятельствах это единственное решение» и т. д.), на оппонента («он сам виноват», «если бы он поступил иначе, мне бы не пришлось прибегать к крайним мерам» и т. д.), либо полное отрицание ответственности («никто не виноват в случившемся», «все так поступают и ничего» и т. д.);

– субъективный образ оппонента воспринимается в негативном ключе, гиперболизируются отрицательные черты и качества его личности, полностью игнорируются положительные стороны личности и конструктивные поступки, взгляды оппонента подвергаются жесткой необоснованной критике.

Таким образом, искаженное восприятие оппонента приводит к формированию негативного образа противника, который прочно фиксируется в сознании и характеризуется проявлениями недоверия, подозрений, восприятия оппонента исключительно с враждебной позиции, отказ в проявлении сочувствия и т. д.

Следует учитывать, что у субъектов конфликтного взаимодействия может формироваться и адекватное восприятие друг друга, понимание взаимных позиций и взгляда на предмет конфликта, что в комплексе позволяет объективно оценивать сложившуюся ситуацию, предсказывать возможные варианты поведения друг друга, предвидеть и избегать негативные последствия, определять пути решения сложившихся противоречий.

РАЗДЕЛ 2. СПЕЦИФИКА УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ

2.1. Управление конфликтами: понятие, стратегии, тактики

Управление конфликтом представляет собой целенаправленное влияние на динамику развития конфликта, обеспечивающее разрешение конфликта. Существует несколько способов управления конфликтами:

- уход от участия в конфликте;
- подавление конфликта;
- непосредственное управление конфликтом.

Уход от участия в конфликте предполагает оперативное принятие решений. Данный способ применяется в силу бессмысленности участия в конфликте, в силу возможных негативных последствий конфликтного взаимодействия. Целесообразно прибегать к данному способу в случаях:

- незначительности проблемы, которая лежит в основе конфликта;
- наличия иных проблем, требующих внимания;
- необходимости снятия психологического напряжения;
- влияния временного фактора для сбора дополнительной информации;
- привлечения третьих лиц для выработки оптимальной стратегии;
- опасения перед последствиями конфликтной ситуации.

Одной из форм реализации ухода от конфликта является игнорирование, которое проявляется в «замораживании» контактов с противоположной стороной, что внешне проявляется в виде бездействия. Реализация данной формы позволяет собрать дополнительную информацию, особенно в ситуациях неопределенности, при которых затруднительна адекватная оценка как конфликтной ситуации, так и предвосхищение ее последствий.

Подавление конфликта как способ целесообразно реализовывать в ситуациях латентного протекания конфликта и невозможности открытого противостояния. Для данного способа характерна реализация скрытых действий, которые иллюстрируют наличие конфликта, т. е.

стороны продолжают противоборство, используя различные тактики (выражение укрепления своей позиции, экспектация, риск, принуждение, промедление, взаимные агрессивные действия).

Управление конфликтом – перевод процесса конфликтного взаимодействия в конструктивное русло, предполагает направленное и осознанное воздействие на поведение субъектов для достижения требуемого результата. Управление конфликтом всегда предполагает снижение конфликтного противоборства участников, перевод его в границы плодотворного сотрудничества. Данный процесс предполагает деятельность по:

- прогнозированию возникновения конфликта;
- предупреждению деструктивных конфликтов;
- стимулированию конструктивных конфликтов;
- подавлению конфликта;
- регулированию конфликта;
- разрешению конфликта.

Каждый из рассмотренных видов деятельности предполагает осознанную активность одного либо всех субъектов конфликта, а также третьей стороны, которая помогает субъектам урегулировать конфликт.

Условиями конструктивного управления конфликтами является:

- принятие субъектами конфликта как факта объективной реальности;
- адекватное понимание объекта и предмета конфликта;
- понимание возможных негативных последствий конфликтного взаимодействия;
- наличие практического инструментария (знание методов, приемов, стратегий, тактики и др.) для применения в конфликтном взаимодействии;
- наличие желания (мотивов, установок и др.) разрешить конфликт и завершить конфликтное взаимодействие.

Управление конфликтами основывается на объективном восприятии субъектов конфликтного взаимодействия друг друга и выбора ими адекватной стратегии поведения. Выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации определяется специфическими условиями

межличностного взаимодействия. Нет единой стратегии применимой для всех случаев развития конфликта, только конкретная ситуация с ее специфическими особенностями позволяет выбрать способ поведения. В научной литературе описывается пять основных стратегий поведения личности в конфликте (по Кеннету У. Томасу и Ральфу Х. Килмену, 1972).

1. *Стратегия конкуренции.* Данная стратегия предполагает максимально направленное на удовлетворение собственных интересов поведение субъекта конфликта, выбирая данную стратегию, он не учитывает потребности и интересы оппонента, стремится нанести им ущерб. Следуя данной стратегии, субъект активно и жестко стремится навязать оппоненту предпочтительный для себя вариант разрешения конфликта.

Выбор данной стратегии определяют следующие условия:

- предмет конфликта крайне важен для субъекта конфликтного взаимодействия;
- субъект обладает властными полномочиями, позволяющими принять решение;
- дефицит времени;
- отсутствие альтернативных вариантов поведения.

Используя данную стратегию поведения субъект демонстрирует следующие поведенческие проявления:

- стремление получить полный контроль за действиями соперника;
- оказание давления на оппонента (моральное, психологическое, физическое);
- игнорирование провокационных проявлений оппонента с последующим использованием провокационных фактов в свою пользу;
- применение социально неодобряемых тактик дискредитации оппонента (обман, интриги, сплетни, провокации);
- признание своей позиции в качестве единственно верной и нежелание вступать в диалог с оппонентом по этой причине.

Применение данной стратегии затруднено субъективной значимостью межличностных отношений с соперником (дружба, партнерство и др.), чем выше их значимость, тем менее агрессивные страте-

гии поведения выбирает субъект конфликтного взаимодействия, так как вынужден учитывать интересы оппонента.

2. *Стратегия уклонения.* Предполагает отказ от активных действий в связи с низкой заинтересованностью в разрешении проблемы и безразличием к интересам оппонента, а также индивидуальными психологическими особенностями личности.

Данную стратегию целесообразно применять в ситуациях, когда:

- субъект ощущает интенсивное влияние негативных эмоций, сопровождающих течение конфликта, и стремится от него избавиться;
- предмет конфликта не имеет особенной ценности для субъекта и он не желает участвовать в конфликтном взаимодействии;
- отсутствуют ресурсы (моральные, физические), возможности или желание для попытки решения противоречия;
- недостаточно властных полномочий для решения проблемы в свою пользу.

Субъекты могут избирать данную стратегию в качестве промежуточной (временной) с целью затягивания конфликтного взаимодействия и получения дополнительного времени для сбора информации и привлечения на свою сторону союзников.

Использующий данную стратегию поведения субъект демонстрирует следующие поведенческие проявления:

- отказывается от взаимодействия с оппонентом, вплоть до избегания встреч с ним под различными предлогами;
- акцентирует внимание на уходе от конфликтного взаимодействия;
- игнорирует любую информацию, поступающую от соперника;
- избегает ответственности путем затягивания процесса принятия решений;
- отрицает значимость конфликта.

3. *Стратегия приспособления.* Выбор данной стратегии предполагает отказ от собственных интересов в конфликте ради удовлетворения интересов оппонента, то есть предполагает сознательное избегание противостояния в силу понимания большей субъективной значимости предмета конфликта для противника.

Данную стратегию целесообразно применять в ситуациях, когда:

- предмет конфликта не имеет высокой значимости (ценности);
- ценность межличностных отношений с оппонентом высока;
- оппонент выигрывает в данном конфликтном взаимодействии;
- происходит осознание слабости своей позиции;
- появляется недостаток властных полномочий для победы.

Использующий данную стратегию поведения субъект демонстрирует следующие поведенческие проявления:

- соглашается с требованиями и мнением оппонента;
- демонстрирует незаинтересованность результатом разрешения конфликта;
- не оказывает сопротивления оппоненту, а наоборот – содействует его победе.

4. *Стратегия сотрудничества.* Предполагает, что субъект открыто заявляет о своих интересах в конфликте, учитывает значимость предмета конфликта для себя и для оппонента, стремится разрешить конфликт на взаимовыгодных условиях, чтобы в выигрыше остались все участники.

Стратегия сотрудничества уместна в следующих ситуациях, когда:

- разрешение противоречия крайне важно для участников конфликтного взаимодействия;
- высока ценность межличностных отношений с оппонентом;
- существуют временные ресурсы для проработки проблемы;
- стороны-участники конфликта хорошо осведомлены о мотивах и желаниях друг друга;
- субъекты конфликта стремятся обсудить идеи и выработать решения, при этом способны открыто изложить друг другу свои позиции и готовы выслушать оппонента;
- стороны конфликта наделены равными властными полномочиями, либо ищут решение проблемы, не акцентируя внимание на различиях.

Использующий данную стратегию поведения субъект демонстрирует следующие поведенческие проявления:

- субъекты осуществляют сбор и анализ информации о конфликте и его предмете, а также об оппоненте;
- производит учет ресурсов и возможностей (собственных и оппонента) для урегулирования конфликта;

- открыто и честно обсуждает проблемы;
- рассматривает предложения противоположной стороны.

5. *Стратегия компромисса.* Данная стратегия предполагает разрешение конфликтной ситуации путем частичного удовлетворения интересов субъектов конфликта, т. е. каждая из сторон жертвует частью собственных интересов ради оппонента, таким образом возникает ощущение справедливого и честного разрешения противоречия, что позволяет сохранить хорошие взаимоотношения с противоположной стороной.

Данную стратегию целесообразно применять в ситуациях, когда:

- стороны наделены приблизительно одинаковыми властными полномочиями и их интересы несовместимы;
- существует дефицит времени, желание как можно скорее урегулировать конфликт (даже на непродолжительный срок);
- предмет конфликта имеет для субъекта невысокую значимость;
- стороны стремятся сохранить благоприятные взаимоотношения друг с другом.

Использующий данную стратегию поведения субъект демонстрирует следующие поведенческие проявления:

- проявляет интерес к мнению оппонента;
- ориентируется на уравнивание позиций сторон-участников конфликтного взаимодействия;
- предполагает взаимовыгодные варианты решения противоречий;
- использует мягкие формулировки для сглаживания острых моментов, обсуждает противоречия без резких высказываний в адрес оппонента.

2.2. Модели и методы урегулирования конфликтов

Регулирование конфликта предполагает применение комплекса действий субъектом (субъектами) конфликтного взаимодействия, направленный на перевод конфликтной ситуации в конструктивное русло с последующим его разрешением.

Регулирование конфликта может осуществляться в нескольких направлениях:

- 1) выполнение комплекса мероприятий (действий), направленных на актуализацию ситуации как конфликтной с целью достижения понимания субъектами конфликтного взаимодействия реальности

конфликта.

Для реализации данного направления характерно применение информационной составляющей, предполагающей устранение дефицита информации, исключение искаженных (ошибочных, субъективных, недостоверных) сведений в восприятии конфликтной ситуации субъектами взаимодействия;

2) установление норм и правил взаимодействия субъектов в процессе конфликтного взаимодействия;

3) выполнение комплекса действий, направленных на изменение условий, нивелирование причин конфликта с целью перевода конфликтной ситуации на уровень, предполагающий достижение компромисса, либо консенсуса.

Модели разрешения конфликта бывают: организационные, социально-психологические.

Организационные модели предполагают конструктивное применение организационных методов воздействия (кадровые перемещения, поощрение, наказание и т. д.), способствующих разрешению конфликтной ситуации между субъектами взаимодействия.

Организационные модели делятся на:

– профилактические – мероприятия, которые осуществляются задолго до возможного появления того или иного конфликта и обеспечивают его предупреждение на как можно более раннем этапе;

– непосредственные – мероприятия, предусматривающие реализацию регулирующего влияния на поведение всех участников конфликтного взаимодействия и для конкретного вида конфликта с целью предупреждения и прекращения формирования и развития общественно опасных проявлений конфликта.

Социально-психологические модели представляет собой коммуникативный способ регулирования конфликтов, предполагающий создание условий для конструктивного общения. Основной целью реализации социально-психологической модели является формирование идентичных установок на восприятие субъектами друг друга, конфликтной ситуации в целом, а также перевод эмоциональной составляющей в позитивное русло.

Для реализации разрешения конфликтной ситуации целесообразно задействовать общенаучные методы:

– социально-педагогические (беседа, переговоры, информирование, убеждение, мотивирование и др.);

– административные (перераспределение, уточнение и разъяснение обязанностей и целей профессиональной деятельности, разъединение конфликтующих сторон, подавление интересов конфликтующих сторон, оптимизация условий деятельности, поощрение, наказание и др.);

– психологические (изменение отношений, повышение самооценки, развитие коммуникативных навыков, саморегуляция психоэмоционального состояния и др.). Психологические методы заключаются в организации собственного поведения, формировании умений осуществлять дискуссию, отстаивать свою точку зрения (отношение к проблемной ситуации) приемлемыми способами, не вызывая ответной агрессии со стороны оппонента, умений регулировать на свое психоэмоциональное состояние, используя методы психологической саморегуляции.

В качестве примера следует описать 4-шаговый метод улучшения взаимоотношений Д. Дэна, применение которого способствует достижению взаимопонимания субъектами конфликтного взаимодействия. Данный метод предполагает неукоснительное следование двум правилам:

- не прерывать общение (отказ и порождает конфликт);
- не применять силовых игр.

Пошагово метод состоит из последовательного перехода действий: 1 шаг – найти время для обсуждения проблемы; 2 шаг – подготовить условия; 3 шаг – обсудить проблему; 4 шаг – заключение соглашения.

Модели и методы разрешения конфликта реализуются в рамках психологической технологии разрешения конфликтных ситуаций.

2.3. Психологическая технология разрешения конфликтных ситуаций сотрудниками ОВД

Специфическим видом деятельности сотрудников ОВД является профессиональное общение, которое осуществляется как с различ-

ными категориями граждан, так и с коллегами. В связи с выполнением сотрудником своих служебных обязанностей, рассматриваемые взаимоотношения часто носят конфликтный характер, предъявляют повышенные требования к коммуникативным навыкам сотрудников ОВД.

Специфический характер служебной деятельности сотрудников ОВД предполагает регулярное возникновение конфликтных ситуаций. Конфликтные ситуации могут быть спровоцированы гражданами, которые стремятся оказать противодействие и вовлечь полицейского в конфликт. Также конфликты могут возникать и в служебных коллективах между начальником и подчиненными сотрудниками, коллегами или специалистами смежных профессиональных групп.

Для успешного выполнения служебных задач сотруднику ОВД крайне важно понимать специфику поведения в конфликтных ситуациях, уметь сознательно регулировать и управлять конфликтной ситуацией. Этому способствует психологическая технология регулирования конфликтов. В целом психологические технологии являются, инструментом, обеспечивающим процесс формирования поведения сотрудника ОВД, адекватного ситуации выполнения оперативно-служебных задач.

Психологическая технология – представляет собой устойчивую, повторяющуюся во времени последовательность целенаправленных действий, направленных на: модификацию поведения, выявление социальной или личностной проблемы, уменьшение психической напряженности, мобилизацию психики на выполнение практических задач, саморегуляцию психологического состояния, и др.

Психологическая технология разрешения конфликтной ситуации является инструментом, обеспечивающим процесс регулирования конфликта сотрудником ОВД, и содержит следующие компоненты:

- алгоритм действий – программа решения задач, которая точно указывает, как и при помощи каких операций получить результат;
- операции – простейшие последовательности действий, направленные на достижение конкретной, осознанной цели;
- процедура технологического процесса как совокупность последовательно реализованных операций;

– инструментарий – арсенал средств, обеспечивающих достижение цели.

Структурно психологические технологии целесообразно представлять в виде модели формирования поведения. Однако следует учитывать, что не всегда алгоритм (программа) детальности, как элемент процесса формирования поведения, может быть «запущен» и полностью реализован на практике. Основным фактором, затрудняющим инициацию программы, является фактор психофизиологической готовности.

Для применения психологических технологий в практической деятельности, целесообразно их конкретизировать в виде: фабулы, схемы конфликта, личностных условий, тактики действий. В комплексе реализация технологии обеспечивает формирование адекватного поведения в конфликтной ситуации и способствует ее разрешению.

Под термином *фабула* (от лат. «fabula» – рассказ, повествование) понимается описание последовательности событий в эпическом или драматическом произведении, которое положено в основу сюжета¹. В контексте учебно-практического пособия под фабулой понимается описательная характеристика конфликтной ситуации, ее логическая причинно-временная последовательность.

Схема конфликта предполагает распределение ролей субъектов конфликтного взаимодействия. В практике деятельности ОВД встречаются следующие схемы:

1. «Сотрудник–сотрудник», при которой конфликт происходит внутри подразделения ОВД между сотрудниками, обладающими равными основаниями власти (равнозначные должности). В данном случае конфликты возникают:

- при наличии разных взглядов на способы выполнения поставленной служебной задачи;
- при наличии личностной неприязни сотрудников;
- как следствие борьбы за возможность назначения на вышестоящую должность и др.

¹ См.: Белокурова С.П. Словарь литературоведческих терминов. СПб.: Паритет, 2006.

2. «Сотрудник–гражданин», при которой служебные интересы сотрудника сталкиваются с интересами гражданина, выступающего в роли:

- правонарушителя;
- свидетеля;
- потерпевшего;
- гражданин, обратившийся к сотруднику полиции, а также граждане, к которым обращается сотрудник полиции.

3. «Начальник–подчиненный», при которой сталкиваются интересы, взгляды и мотивы в процессе профессионального общения между руководителем и подчиненным сотрудником. В данном случае конфликты возникают при:

- невыполнении подчиненным функциональных обязанностей;
- появлении личной неприязни;
- игнорировании требований руководителя;
- несоблюдении этических норм служебного поведения;
- неравномерности распределения поставленных задач;
- проявлении крайних форм эмоционального реагирования в том числе преобладание агрессивного стиля взаимодействия;
- игнорировании особенностей семейной проблематики подчиненного (потеря близких, развод, болезни родственников, наличие детей и т. д.);
- необъективности оценки служебной деятельности подчиненного;
- протекционизме;
- отсутствию либо несправедливости поощрений в коллективе;
- ненормированности служебного времени и др.

Алгоритм действия сотрудника ОВД:

- оценка наличной ситуации как конфликтной, определение схемы и стадии конфликта;
- определение противоречия, лежащего в основе конфликта;
- анализ соотношения сил и средств субъектов конфликтного взаимодействия;
- выбор стратегии, определение методов и тактики поведения;
- составление программы урегулирования конфликтного взаимодействия;

– реализация программы и этапный контроль, при необходимости внесение корректировок.

Отдельного рассмотрения требует детализация социально-педагогического метода переговоров.

Переговоры представляют собой обсуждение субъектами конфликтного взаимодействия спорных вопросов, посредством практической реализации методов и приемов, направленных на поиск, обсуждение и принятие взаимоприемлемых решений.

Переговоры могут быть проведены при соблюдении определенных организационных и социально-психологических условий. К организационным условиям относятся:

– взаимозависимость субъектов конфликтного взаимодействия в вопросах реализации совместной задачи;

– максимальное соответствие статусных позиций субъектов конфликтного взаимодействия;

– возможность привлечения третьих лиц, наделенных правами принятия решения по рассматриваемым противоречиям, либо являющихся авторитетными в глазах субъектов конфликтного взаимодействия, для управления переговорным процессом.

Социально-психологические условия проведения переговоров предполагают наличие у субъектов определенных личностных качеств и умений таких, как:

– способность выделять существенное от второстепенного, что позволит более объективно рассматривать конфликтную ситуацию, мотивы своего и чужого поведения, исключать несущественные составляющие при анализе конфликтной ситуации, рассматривать проблему или событие с разных сторон, в том числе со стороны оппонента;

– возможность применять методы и приемы психологической саморегуляции с целью достижения внутреннего спокойствия при анализе конфликтной ситуации, исключая или минимизируя эмоциональную составляющую поведения, сдерживание предвзятости в оценке, готовности к адекватному реагированию на изменение ситуации;

– социальная зрелость, позволяющая взглянуть на конфликтную ситуацию с морально-этической точки зрения, что напрямую связано со способностью «вовремя остановиться», ограничить применение негативных методов воздействия на оппонента;

– способность предвосхищать различные варианты развития события и на основании этого вносить коррективы в намеченный план действий, что в целом позволит избежать как ошибок, так и непродуктивной линии поведения.

Подготовка к переговорам содержит несколько *этапов*:

1 этап – «*подготовительный*», на котором осуществляется согласование процедуры переговоров, сроков и времени их проведения, конкретизируется круг вопросов, уточняющих: предмет конфликта, позиции сторон, выявляются наиболее проблемные точки, а также вопросы, по которым возможны компромиссные решения.

2 этап – «*основной*», предполагает реализацию практических действий, направленных на достижение соглашений в форме компромисса или консенсуса.

Под компромиссом понимается пошаговое достижение взаимоприемлемого соглашения, при этом каждая сторона должна осознанно пойти на отдельные уступки. Компромисс достигается вследствие двусторонних или многосторонних консультаций, сопровождается диалогом с элементами дискуссии.

Стадиями достижения компромисса являются: актуализация единых ценностных ориентаций, лежащих в основе предмета конфликта; обсуждение возможностей переноса рассмотрения вопросов, по которым не совпадают точки зрения, выводя их за пределы текущих переговоров; расширение обсуждения вопросов, понимание решения которых максимально совпадает; заключение соглашения о способах дальнейших действий по урегулированию конфликта.

В целом вывод за рамки переговорного процесса вопросов, по которым существуют диаметрально противоположные точки зрения, иллюстрирует одну из форм проявления взаимных уступок, а достижение соглашения приводит к составлению плана действий по окончательному урегулированию конфликта.

Консенсус представляет собой один из способов принятия совместного решения, при котором достигается соглашение, удовлетворяющее стороны конфликта без ущемления их интересов. Консенсус достигается через анализ интересов всех субъектов конфликта, выявление противоречий, формулировку общих ценностей и целей, выработку механизмов их достижения.

Таким образом, результатом прохождения данного этапа следует считать выработку взаимоприемлемых решений сторонами конфликта.

3 этап – «заключительный», на котором происходит практическая реализация достигнутых соглашений.

Таким образом, конструктивное урегулирование конфликтов предусматривает разработку практических рекомендаций на основе получения новых существенных и достоверных знаний о конфликтном взаимодействии. Качество изучения конфликтного взаимодействия определяется мерой разработки ее программы, которая состоит из двух частей: методологической и процедурной.

Методологическая часть программы изучения конфликтного взаимодействия включает процесс формулировки конфликтологической проблемы, в ней отражается как целостный образ конфликтной ситуации, так и реальное противоречие. Важным является осознание точек столкновения участников конфликта и разногласий между ними, потому что в большинстве случаев разногласия не осознаются, а совпадения являются неизвестными. При этом необходимо стремиться избегать вымышленных, решенных или второстепенных проблем. Завершается методологическая часть определением предмета конфликта, выявлением личностных особенностей субъектов конфликта.

Процедурная часть программы изучения конфликтного взаимодействия включает составление стратегического плана действий, который должен предусматривать последствия конфликта, определение средств урегулирования конфликта, проведение сравнительного анализа эффективности различных средств. Завершается процедурная часть выбором стратегии поведения, составлением прогноза успешности реализации выбранной стратегии.

РАЗДЕЛ 3. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ ПО РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

3.1. Психологическая готовность сотрудника ОВД к общению в конфликтной ситуации

Сотрудники ОВД по характеру своей функциональной деятельности сталкиваются и взаимодействуют с различными категориями граждан. Результативность и эффективность взаимодействия зависит от профессионально-психологической готовности, которая:

– является целостным устойчивым образованием, характеризующимся эмотивно-когнитивной, волевой и операциональной мобилизацией субъекта в момент его включения в деятельность¹;

– представляет собой особое психологическое состояние, характеризующееся избирательной, прогнозирующей активностью личности на стадии ее подготовки к включению в деятельность²;

– осуществляет предстартовую активизацию психических функций в контексте временной готовности и работоспособности³;

– характеризует оптимальное рабочее состояние, сопровождающееся: длительным сохранением работоспособности; наиболее быстрой мобилизацией и восстановлением сил; адекватной реакцией на внешнее воздействие; сложностью в работе всех систем организма, ритмичностью и синхронностью⁴;

– является показателем, обеспечивающим высокие результаты в выполнении любой профессиональной деятельности⁵.

¹ См.: Болтенков Н.В. Формирование готовности учителя к профессиональной деятельности // Педагогическое образование и наука. 2009. № 2. С. 87–89.

² См.: Линенко А.Ф. Професійна діяльність та готовність до неї // Вісн. Одес. ін-ту внутр. справ. 1998. № 2. С. 168–170.

³ См.: Левитов Н.Д. Психологическая характеристика. М.: Просвещение, 1969.

⁴ См.: Ильин Е.П. Искусство общения. М.: Педагогика, 1982.

⁵ См.: Григоренко Л.В. Формирование готовности студентов педагогического вуза к профессиональной деятельности в процессе самостоятельной работы: автореф. дис. ... канд. пед. наук. Харьков, 1991. 18 с.

Компоненты профессионально-психологической готовности «субъекта» деятельности находят свое отражение в усвоенных знаниях и умениях, а также личностных качествах, которые: «наиболее ярко проявляются в успешном использовании знаний и навыков, правильном применении их в новых и сложных обстоятельствах и предусматривают четкий самоконтроль, активность сознания, овладение обобщенными способами выполнения действий»¹.

В целом *профессионально-психологическая готовность* сотрудника ОВД представляет собой личностное образование, позволяющее решать оперативно-служебные задачи путем практической реализации усвоенных ранее теоретических знаний и практических умений. Профессионально-психологическая готовность содержит мотивационный; операционный и эмоционально-волевой компоненты.

Мотивационный компонент профессионально-психологической готовности характеризует сформированность у сотрудника ОВД познавательных и профессиональных установок, потребностей, интересов, убеждений о необходимости, значимости и социальной ценности своей деятельности. Мотивационный компонент объединяет в себе два вида мотивации: познавательную и профессиональную.

Познавательная мотивация (познавательные потребности, интересы, установки) необходима для качественного усвоения знаний, умений и навыков, которые необходимо усвоить сотрудникам ОВД в процессе профессиональной подготовки.

Профессиональная мотивация деятельности обеспечивает качественное выполнение профессиональных обязанностей, а также наличие установки на достижение целей.

Операционный компонент профессионально-психологической готовности предполагает набор знаний для реализации практической деятельности и отображается в теоретической и практической готовности.

Теоретическая готовность предусматривает наличие субъективно значимых знаний, которые обеспечивают сотруднику ОВД

¹ См.: Дьяченко М.И., Кандыбович Л.А. Психологические проблемы готовности к деятельности. М., 1976.

формирование не только образа результата деятельности, но и системе средств и технологий достижения поставленной цели.

Практическая готовность предполагает сформированность у сотрудника ОВД умений решать оперативно-служебные задачи, применяя соответствующие средства, методы, приемы.

Эмоционально-волевой компонент профессионально-психологической готовности отражает отношение сотрудника ОВД к выполнению оперативно-служебных задач, а также способность контролировать свои эмоциональные проявления. Эмоционально-волевой компонент напрямую связан с возможностью сотрудника ОВД достигать своей цели, несмотря на объективные и субъективные трудности. Содержание эмоционально-волевого компонента предполагает наличие у сотрудника ОВД:

- способности управлять эмоциями, настроением;
- умений снимать психическое напряжение;
- навыков саморегуляции психических состояний;
- профессионального владения мимикой, пантомимикой и др.

В целом при рассмотрении содержания готовности сотрудника ОВД к конфликтному взаимодействию мы будем исходить из общенаучной практики иллюстрирования подсистем профессиональной готовности посредством компонентов «знать» и «уметь».

Для раскрытия подсистемы «знать», мы будем придерживаться научной позиции (И. Лернера, М. Скаткина, В. Краевского), в соответствии с которой термин «знание» должен содержать: факты, понятия, законы, теории науки; мировоззренческие идеи, эстетические и этические нормы, идеалы; знания о методах исследования и научного мышления; знания по истории науки, сведения о ее выдающихся деятелях; умения и навыки; знания о способах познавательной деятельности, логические операции, умственные приемы; показатели развития способностей необходимых для участия в широком диапазоне видов деятельности¹.

С учетом перечисленных видов знаний, а также цели деятельности в конфликтной ситуации подсистему «*знать*» можно представить

¹ См.: Лернер И.Я. Качество знаний учащихся и пути его совершенствования / под ред. М.Н. Скаткина, В.В. Краевского. М.: Педагогика, 1978.

в виде трех блоков. В первый блок входят «правовые знания», которые должен «знать» сотрудник ОВД:

- нормативные документы, регулирующие деятельность органов внутренних дел;
- правовые основания применения сотрудниками ОВД огнестрельного оружия, специальных средств, физической силы;
- конфликтные ситуации (признаки, виды, внешние характеристики и др.).

Во второй блок вошли «психологические знания», позволяющие сотруднику ОВД адаптироваться в условиях конфликтообразующей социальной среды:

- методы психологической саморегуляции;
- стратегия поведения в конфликте;
- методы разрешения конфликтов;
- психологическая технология разрешения конфликтных ситуаций;
- методы и приемы развития социально-личностных характеристик (коммуникативных, волевых, когнитивных, эмоциональных).

В третий блок вошли «морально-этические знания», которые отражают: содержание социальных норм нравственности, морали, этических принципов, позволяющие рассматривать конфликтную ситуацию с нравственной точки зрения.

Подсистему «уметь» мы будем рассматривать как качественную характеристику сотрудника ОВД, отражающую практический аспект его профессиональной готовности к конфликтному взаимодействию:

- узнавать и классифицировать различные конфликтные ситуации;
- предвосхищать последствия конфликтных ситуаций;
- анализировать наличную ситуацию с конфликтологической точки зрения;
- определять объект и предмет конфликта;
- анализировать собственное поведение и поведение окружающих людей;
- критически относиться к состояниям внешней среды;

– применять методы конструктивного разрешения конфликта, психической саморегуляции, развития социально-личностных качеств личности (коммуникативных, волевых, когнитивных, эмоциональных) в контексте подготовки к ситуациям конфликтного взаимодействия и др.

Конфликтное взаимодействие оказывает деструктивное влияние на психоэмоциональное состояние сотрудников ОВД, поэтому целесообразно более детально рассмотреть способы психологической саморегуляции как элемент профессиональной готовности сотрудника ОВД к конфликтному взаимодействию.

Психологическая саморегуляция представляет собой целенаправленную сознательно-управляемую регуляцию деятельности организма, его процессов, реакций и состояний при помощи средств (методов, приемов) психической активности. Психологическая саморегуляция является, прежде всего, осознанной реакцией на деструктивные изменения характеристик внутренней и внешней среды и направлена:

– во-первых, на преодоление нервного возбуждения, восстановление мышечной работоспособности, изменение самочувствия и др.;

– во-вторых, на мобилизацию внутренних ресурсов к предстоящей деятельности.

Методы саморегуляции (от греч. «methodos» – прием, система приемов какой-либо деятельности; способ или образ действия¹) – рассматриваются как система способов самовоздействия на психофизиологическую и поведенческую сферу человека.

Приемы саморегуляции – представляют собой практический механизм применения методик и технологий изменения наличного психофизиологического и психоэмоционального состояния.

Методы и приемы саморегуляции построены на механизмах рефлексии, концентрации внимания, воображения, представления, релаксации, самовнушения, и др.².

¹ Метод: определение [Электронный ресурс]. URL: <https://vocabulary.ru/termin/metod.html>

² См.: Чуносков М.А. Профессионально-психологическая подготовка сотрудников ОВД: учеб. пособие / М.А. Чуносков, Е.С. Царева. Симферополь: Крымский филиал Краснодарского университета МВД России, 2017.

Проведенные экспериментальные исследования показали, что в ситуациях конфликтного взаимодействия наиболее актуальными являются дыхательные и вербальные техники психологической саморегуляции.

Дыхательные техники могут служить как для расслабления, так и для активации. Ценность дыхательных техник для сотрудника полиции состоит в следующем:

- простота выполнения;
- большая вариативность условий применения (в движении, при ведении автотранспорта, сидя за столом, в машине, в лифте, на лестничном марше и др.);
- быстрота достижения требуемого тонического состояния (нормализация психоэмоционального состояния);
- возможность одновременного использования с другими техниками саморегуляции.

Использование приемов мобилизующего и расслабляющего дыхания позволяет нормализовать речь, что особенно важно для сотрудников ОВД, которые постоянно в своей деятельности обязаны осуществлять диалог с гражданами.

Различают два типа дыханий – *мобилизующий и расслабляющий* (успокоительный). При мобилизующем дыхании акцент делается на вдохе, при расслабляющем (успокоительном) дыхании – на выдохе, в сочетании с паузами (см. выше). При мобилизующем дыхании – пауза делается после вдоха, при расслабляющем (успокаивающем) – после выдоха. В целом пауза подчеркивает и усиливает именно ту фазу дыхательного цикла, которая является основной при данном типе дыхания. Наличие пауз в процессе дыхания делает дыхание «ритмическим», «диафрагменным».

Цикл мобилизующего дыхания:

- вдох через нос (4–8 с);
- задержка дыхания (2–4 с);
- выдох (4–8 с).

Количество циклов зависит от наличия времени перед выполнением оперативно-служебной задачи. Чем меньше времени, тем ин-

тенсивность (глубина, скорость) вдоха-выдоха выше, а количество циклов – меньше.

Цикл расслабляющего дыхания:

- вдох через нос (4–8 с);
- выдох (4–8 с);
- задержка дыхания (2–4 с);

Количество циклов неограниченно. Цикл расслабляющего дыхания рекомендуется повторять до нормализации общего состояния организма (снижение возбужденности, агрессивности, нервозности и др.).

Алгоритм использования дыхательных техник при общении.

Перед тем, как сказать первую фразу:

- следует сделать небольшой вдох и начать говорить на медленном выходе;
- в начале разговора стоит контролировать себя, стараясь тянуть выдох и произнося слова именно на выдохе;
- необходимо стремиться говорить не спеша, так как медленная речь воспринимается и усваивается лучше, чем быстрая.

Вербальная саморегуляция является комплексным методом речевого управления психическим и соматическим состоянием человека, при помощи специально подобранных вербальных формул (слов, фраз). Целью вербальной саморегуляции является изменение наличного психофизиологического состояния в соответствии с условиями реализации поведенческих программ.

Использование приемов вербальной саморегуляции:

- позволяет осуществлять концентрацию внимания на внутренних процессах, внешних условиях, социальных объектах;
- «ограничивает» доступ из сферы бессознательного негативных переживаний;
- создает психологические условия для реализации дыхательных и идеомоторных техник саморегуляции;
- дает возможность использовать в различных ситуациях выполнения оперативно-служебных задач – в движении, при ведении автотранспорта, сидя за столом, в машине, в лифте, на лестничном марше и др.

Условиями применения психотехник вербальной саморегуляции является наличие:

- достаточного уровня мотивации в позитивном исходе предстоящей деятельности;
- времени для осуществления вербального настроя;
- вербальных формул, которые должны быть простыми, фразы – краткими (1–9 слов), слова – удобными в произношении;
- знаний и понимания содержания вербальных формул;
- психологической готовности к практической реализации представляемых действий.

Техники вербальной саморегуляции условно можно разделить на приемы самомониторинга и самоприказов (самоустановка).

«*Самомониторинг*» (англ. «*monitoring*» – постоянное наблюдение) является одной из базисных техник, позволяющих эффективно регулировать психоэмоциональное состояние. При самомониторинге человек анализирует свое психофизиологическое состояние (мимику, мышцы, эмоции, пространственное положение и др.), сравнивает его с требованиями наличной социальной ситуации. Психологический механизм «самомониторинга» основан на целенаправленном осознании наличного психофизиологического и пространственного состояния, с целью произвольного (волевого) преодоления психоэмоциональной напряженности, «блокировки» посылов, исходящих из бессознательной сферы индивида.

Техника самомониторинга реализуется посредством постановки, перед самим собой вопросов, стимулирующих мышление, концентрации внимания как на переживаниях, так и на физическом состоянии. При реализации техники самомониторинга необходимо мысленно «пройтись» по всему телу, пространству, снаряжению и др., задавая себе вопросы (например):

- «Моя задача?»;
- «Что меня беспокоит?»;
- «Что меня тревожит?»;
- «Какова моя мимика?»;
- «Мой пульс, почему так быстро?»;

- «Что-то не так. Что именно не так?»;
- «Есть ли опасность? Где опасность?»;
- «Мое дыхание, как я дышу?»;
- «Мои мышцы, не напряжены ли они?»;
- «Куда я смотрю?»;
- «Мое оружие, мое снаряжение, с ними все в порядке?»;
- «Пистолет на предохранителе? Успею его извлечь?»;
- «Кто передо мной?»;
- «Где мой напарник?»;
- «Где он стоит? Сможет ли он меня прикрыть?»;
- «Не слишком ли близко?»;
- «Если ли впереди опасность?»;
- «Смогу ли я справиться сам?»;
- «Впереди мертвое («не просматриваемое») пространство?»;
- «Что впереди? Есть ли там засада?»;
- «Его кисти, открыты или закрыты?»;
- «Где источник света? Он меня освещает? Мешает ли он мне?»;
- «Укрытие? Где оно?» и др.

Некоторые фразы самомониторинга целесообразно сопровождать: визуальным контролем (осматриванием) местности; проверкой оружия, спецсредств, связи; налаживанием визуального контакта с напарником (группой) и др.

Выявление в результате самомониторинга негативных признаков – излишней нервозности, осознание неудобства пространственной позиции, излишней напряженности, вялости мышц (эффект «ватных ног», «опустившихся рук» и др.), отвлеченность, сбивчивость внимания, состояние паники, ступора детерминирует переход к психологической саморегуляции экспресс-методами (дыхательными, идеомоторными, вербальными настройками и др.), направленными на оптимизацию наличного (психофизиологического, пространственного) состояния, в результате регулируется:

- пространственная позиция;
- мобилизуются, расслабляются мышцы;

- нормализуется, активизируется дыхание;
- формируется мимика уверенного спокойствия («каменное лицо»);
- актуализируются (припоминаются) поведенческие программы;
- при необходимости редактируются поведенческие программы и др.

Техника самоприказов

Самоприказ – один из методов психологической саморегуляции, основанный на стимулирующем воздействии слова. Самоприказы реализуются посредством волевых команд, данных самому себе. Техника самоприказов обеспечивает решительность действий в условиях осознания цели и ограниченного времени для раздумий. При формировании навыка «самоприказов» формируется рефлексорная связь между внутренней речью и действием. В целом самоприказы целесообразно рассматривать как «пусковой сигнал» к реализации практических действий.

Использование самоприказов позволяет:

- оперативно акцентировать (фиксировать, концентрировать) внимание на предстоящей деятельности;
- контролировать и регулировать эмоциональное состояние и избегать импульсивных действий;
- создавать психологические условия для реализации экспресс методов саморегуляции, т.е. самоприказы должны предшествовать самомониторингу, дыхательным и идеомоторным техникам и др.;
- осуществлять волевой «запуск» программ деятельности;
- осуществлять волевое «прерывание» (пауза, остановка) практической реализации программ деятельности.

Назовем условия применения техник вербальной саморегуляции:

- понимание цели деятельности;
- наличие достаточного уровня мотивации – он должен мотивировать человека делать то, что нужно, а не то, что хочется;
- простота и краткость (компактность) содержания формул самоприказов: фразы должны быть краткими (1–3 слова), понятными для человека и «удобными» в произношении¹.

¹ См.: Чуносков М.А. Специфика применения вербальных методов психологической саморегуляции сотрудниками органов внутренних дел // Психология и педагогика служебной деятельности. 2019. № 2. С. 109–111.

Вербальные формулы самоприказов целесообразно усваивать сначала практической реализации программ деятельности. В процессе усвоения необходимо повторять самоприказы как мысленно, так и вслух. При непосредственной реализации самоприказ должен обеспечивать последующее действие – необходимо соблюдать неразрывность связки «самоприказ – действие».

Самоприказы для детерминации поисковой активности:

- «Внимание!»;
- «Стой, опасность!»;
- «Думай!»;
- «Готовность!»;
- «Замри!».

Самоприказы для «запуска», «прерывания» (пауза) программ деятельности:

- «Дышать!»;
- «Вдох – пауза – выдох»;
- «Работай!»;

Самоприказы для блокирования деструктивных эмоциональных проявлений в конфликте:

- «Спокойно!»;
- «Замри!»;
- «Молчи!»;
- «Держи паузу!»;
- «Ждать»;
- «Стой!»;
- «Вдох – выдох – пауза» и др.

3.2. Алгоритмы разрешения конфликтных ситуаций в деятельности сотрудников ОВД

1. Конфликт «сотрудник–сотрудник»

1.1. Фабула (оценка наличной ситуации): сотрудники находятся на равнозначных должностях, обладают схожими функциональными

обязанностями, однако при постановке служебной задачи у них возникли разногласия по способу ее выполнения.

Оценка наличной ситуации. Ситуация оценивается как конфликтная, со следующими характеристиками:

Субъекты конфликтного взаимодействия:

– два сотрудника полиции.

Предмет конфликта: различие в способах выполнения поставленной задачи.

Условия конфликта: задача является совместной, выполняется в одно время, качество выполнения задачи зависит от действий обоих сотрудников.

Стратегия поведения в конфликте: компромисс.

Методы регулирования: социально-психологические (переговоры).

Алгоритм поведения:

– обозначить наличие проблемы, прийти к пониманию, что разногласия наносят вред;

– выслушать его точку зрения;

– аргументировать свою позицию;

– найти точки соприкосновения во взглядах на выполнение поставленной задачи;

– выявить в своих аргументах позиции, по которым можно пойти на уступки и проинформировать оппонента о них;

– выработать общую позицию с учетом взаимных уступок и план совместных действий;

– приступить к реализации намеченного плана;

– проанализировать результативность, при необходимости – внести коррективы.

1.2. Фабула (оценка наличной ситуации): у сотрудников, служащих в одном подразделении, возникла неприязнь на фоне разного представления о способах общения друг с другом (несоблюдение правил служебного этикета, грубые высказывания, повышение тона, придирчивость, излишняя юморизация и др.).

Оценка наличной ситуации. Ситуация оценивается как конфликтная, со следующими характеристиками:

Субъекты конфликтного взаимодействия:

– два сотрудника полиции.

Предмет конфликта: субъективное представление о нормах служебного общения.

Условия конфликта: во время службы, когда сотрудники вынуждены находиться вместе (при совместном выполнении служебных обязанностей или вне служебной обстановки).

Стратегия поведения в конфликте:

1. Если предмет конфликта не имеет особенной ценности для сотрудника, то целесообразно использовать стратегию уклонения, которая проявляется в: отказе от взаимодействия с оппонентом, вплоть до избегания встреч с ним под различными предлогами; демонстративный уход от конфликтного взаимодействия; игнорирование любой информации, поступающей от оппонента (с целью недопущения демонстрации изменения собственного психоэмоционального состояния).

2. Если предмет конфликта вызывает эмоциональное напряжение, то целесообразно использовать стратегию соперничества (конкуренции), при которой до оппонента доводится информация:

– о том, что его поведение для Вас неприемлемо;

– если он не изменит свое поведение, то в отношении него могут быть предприняты аналогичные меры («Я подниму этот вопрос в коллективе...», «По поводу известного Вам случая, я проинформирую всех о Вашем поведении...», «Я подам рапорт руководителю...»).

Методы регулирования: социально-психологические.

Алгоритм поведения:

– обозначить наличие проблемы;

– информировать о Вашей несогласии с поведением оппонента;

– информировать об ответных действиях;

– приступить к реализации намеченного плана;

– проанализировать результативность, при необходимости – внести коррективы.

1.3. Фабула (оценка наличной ситуации): в подразделении освобождается руководящая должность, два сотрудника считают, что они являются наиболее вероятными кандидатами на замещение этой должности, после чего данные сотрудники начали проявлять вер-

бальную агрессию в отношении друг друга, что в комплексе привело к ухудшению социально-психологического климата в подразделении.

Оценка наличной ситуации. Ситуация оценивается как конфликтная, со следующими характеристиками:

Субъекты конфликтного взаимодействия:

– два сотрудника полиции.

Предмет конфликта: руководящая должность.

Условия конфликта: конфликт протекает длительное время, с момента объявления информации о планируемом освобождении должности (перевод руководителя на вышестоящую должность, увольнение со службы в связи с выходом на пенсию и др.).

Стратегия поведения в конфликте: конкуренция.

Методы регулирования: социально-психологические, организационные.

Алгоритм поведения:

– выяснение условий назначения на вышестоящую должность (требования к кандидату на замещение);

– анализ собственного соответствия к предъявляемым условиям и степени соответствия оппонента;

– информирование оппонента о результатах сравнительного анализа в свою пользу;

– при наличии негативной реакции оппонента – использовать тактику игнорирования;

– приступить к реализации намеченного плана;

– проанализировать результативность, при необходимости – внести коррективы.

2. Конфликт «начальник–подчиненный»

2.1. Фабула (оценка наличной ситуации): начальник подразделения наблюдает в действиях подчиненного: игнорирование требований руководителя, невыполнение функциональных обязанностей, несоблюдение этических норм служебного поведения, проявление крайних форм эмоционального реагирования, в том числе преобладание агрессивного стиля поведения.

Оценка наличной ситуации. Ситуация оценивается как конфликтная, со следующими характеристиками:

Субъекты конфликтного взаимодействия:

- начальник;
- подчиненный сотрудник.

Предмет конфликта: установленный порядок выполнения функциональных обязанностей.

Условия конфликта: в подразделении, достаточно длительный период.

Стратегия поведения в конфликте: конкуренция с элементами сотрудничества.

Методы регулирования: социально-психологические, организационные.

Алгоритм поведения:

– обозначить наличие проблемы, прийти к пониманию, что разногласия наносят вред;

– выявить проблемы подчиненного, возможно в подразделении присутствует: неравномерность распределения поставленных задач, наличие семейных проблем у подчиненного, возможная необъективность оценки служебной деятельности подчиненного, отсутствие либо несправедливость поощрений в коллективе, ненормированность служебного времени и др.

– при наличии проблем организационного плана – оптимизировать организационно-управленческий процесс в подразделении;

– при наличии проблем семейного плана – создать условия для возможного решения семейных проблем (предоставить отпуск по личным обстоятельствам, обеспечить получение материальной помощи и др.);

– при наличии индивидуально-личностных проблем (эмоциональная неустойчивость, недостаточное развитие профессионально важных качеств, наличие психологических проблем и др.) – провести беседу, предложить варианты решения, информировать о мерах воздействия (управленческих, дисциплинарных и др.).

Рекомендации по поведению в конфликте:

- при общении с подчиненным вести себя максимально сдержанно, используя деловой стиль общения;
- при постановке задач не переходить на личности;
- при постановке оперативно-служебных задач конкретизировать сущность задачи, сроки ее выполнения и способы доклада;
- если сотрудник вызывает эмоциональную реакцию, перед общением с ним применять методы психологической саморегуляции (мобилизующее дыхание и вербальные способы саморегуляции);
- строго определить дистанцию общения (1,5–2 м);
- при общении с подчиненными строго придерживаться принципов субординации.

2.2. *Фабула* (оценка наличной ситуации): начальник негативно относится к подчиненному с целью принуждения его к уходу из подразделения, со стороны начальника на сотрудника оказывается давление (управленческое, психологическое), при этом объективные недостатки в деятельности сотрудника отсутствуют, либо являются незначительными.

Оценка наличной ситуации. Ситуация оценивается как конфликтная, со следующими характеристиками:

Субъекты конфликтного взаимодействия:

- подчиненный сотрудник;
- начальник;

Предмет конфликта: должность сотрудника ОВД.

Условия конфликта: в подразделении, достаточно длительный период.

Стратегия поведения в конфликте: конкуренция.

Методы регулирования: социально-психологические.

Алгоритм поведения:

- провести анализ ситуации;
- выявить причины негативного отношения руководителя;
- создать условия, при которых у начальника не будет возможности наказать подчиненного за ненадлежащее выполнение должностных обязанностей;

– осуществить сбор информации и фактов на предмет неправомерных действий, нарушений этики служебного поведения, распространения ложных сведений, протекционизма со стороны руководителя;

– информировать о намерении обратиться в компетентные органы и к вышестоящему руководству;

– в случае эскалации конфликта реализовать свои намерения.

Рекомендации по поведению в конфликте:

– при общении с начальником вести себя максимально сдержанно, используя деловой стиль общения;

– при получении оперативно-служебной задачи уточнить детали, сроки выполнения и форму доклада;

– по завершении выполнения поставленной оперативно-служебной задачи доклад должен осуществляться лично руководителю, без посредников, в максимально краткой, лаконичной форме («Товарищ майор, Ваше распоряжение выполнено...»);

– по возможности избегать личной встречи с руководителем;

– если начальник вызывает эмоциональную реакцию, перед общением с ним применять методы психологической саморегуляции (мобилизующее дыхание и вербальные способы саморегуляции);

– если начальник уже вызвал негативную реакцию, использовать методы психологической саморегуляции (расслабляющее дыхание, вербальные способы саморегуляции и релаксационные техники);

– строго соблюдать дистанцию общения (1,5–2 м);

– при общении с начальником строго придерживаться принципов субординации;

– отвечать на вопросы начальника максимально лаконично («Есть!», «Так точно» и др.);

– при неконструктивной эмоциональной критике со стороны начальника: использовать паузу в общении (молчать);

– при конструктивной критике: соглашаться в максимально лаконичной форме («Есть!», «Так точно» и др.), либо констатировать факт ошибок и демонстрировать готовность их исправить («Виноват, исправлюсь»);

– если начальник переходит на неэтичные формы, использовать метод стимулирования мышления, посредством постановки вопросов,

стимулирующих мышление («На каком основании Вы разговариваете со мной в таком тоне?», «Почему Вы нарушаете требования Кодекса этики и служебного поведения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации?»);

– если начальник распространяет ложные слухи, информировать его о недопустимости подобных действий и об ожидаемых последствиях («Товарищ подполковник, то, что Вы говорите, является недостоверными сведениями, если подобное повторится, я буду вынужден доложить в компетентные органы для защиты своих прав»).

3. Конфликт «сотрудник–гражданин»

Фабула (оценка наличной ситуации): сотрудник полиции несет службу по охране общественного порядка при проведении массовых мероприятий. В его обязанности входит контроль входа (выхода) граждан на контролируемую территорию (стадион, площадь, культурно-развлекательный центр и др.), вход на которую разрешен только при предъявлении персональных документов (паспорт, пропуск, приглашение, аккредитация и др.). Гражданин обратился к сотруднику полиции с просьбой пропустить его на охраняемую территорию, однако сотрудник полиции не имеет права пропустить его без документов.

Оценка наличной ситуации.

Ситуация оценивается как конфликтная, со следующими характеристиками:

Субъекты конфликтного взаимодействия:

– сотрудник полиции, который выполняет обязанности по охране общественного порядка;

– гражданин, желающий пройти на охраняемую территорию.

Предмет конфликта: порядок прохождения граждан на контролируемую территорию.

Условия конфликта: наличие пропускного пункта на стадион, на котором несет службу сотрудник полиции, который контролирует и регулирует порядок прохождения на объект.

Стратегия поведения в конфликте: противодействие.

Методы регулирования: социально-психологические.

Алгоритм поведения:

- при подходе гражданина занять удобную позицию для общения;
- психологическая саморегуляция;
- представиться гражданину;
- выслушать гражданина;
- аргументировать причину отказа в пропуске на охраняемую территорию;
- при необходимости, дать обоснованный совет, как поступить гражданину, чтобы он смог попасть на указанное мероприятие.

Порядок действий:

1) перед началом общения представиться:

– «Добрый день (вечер), сержант полиции Иванов, слушаю Вас...»;

– «Здравствуйте, младший сержант полиции Сидоров ...».

2) задать вопросы, уточнить проблему:

– «Я Вас внимательно слушаю»;

– «На каком основании Вы хотите пройти на территорию?»;

– «Есть ли у Вас пропуск (приглашение, билет и др.)?»;

– «Правильно ли я Вас понял, Вы хотите пройти без пропуска?»;

– «Правильно ли я Вас понял, Вы потеряли пропуск?»;

– «Повторяю Вам, вход на территорию, только по предъявлении пропуска»;

– «Есть ли у Вас документы, удостоверяющие Вашу личность?»;

– «Правильно ли я Вас понял – Вы потеряли пропуск?»;

– «Есть ли у Вас документы, удостоверяющие личность, представьте их»;

– «Свяжитесь с должностным лицом, выдавшим Вам пропуск, попробуйте выписать дубликат или вместе с ним подойдите к старшему наряду полиции, который находится у центрального входа».

3) Если гражданин слишком настойчиво стремится попасть на охраняемую территорию (объект):

– «Гражданин, успокойтесь, не повышайте тон»;

– «Предупреждаю Вас, Ваши действия фиксируются на камеру видеонаблюдения»;

– «Будьте любезны предъявить документы, удостоверяющие личность».

Если гражданин предъявляет документы – сотрудник полиции изучает их на предмет достоверности, при необходимости проверяет персональные данные по базе СООБ, параллельно задает вопросы, позволяющие выяснить общие данные о личности (фамилия, имя, отчество, дата рождения адрес проживания и др.) и сверяет с информацией в документах, а также уточняет причину, по которой гражданин стремится попасть на охраняемый объект:

– «Назовите Вашу фамилию, имя, отчество...»;

– «Дата рождения...»;

– «Еще раз назовите причину, по которой Вам необходимо пройти на охраняемый объект».

Параллельно сотрудник полиции наблюдает за спецификой ответа на вопросы. Гражданин:

– отвечает на вопросы лаконично;

– выполняет все требования сотрудника полиции;

– в соответствии с предъявленными документами называет фамилию, имя, отчество, дату рождения и др.;

– точно формулирует вопрос;

– на уточняющие вопросы, также отвечает логично.

Результат оценки наличной ситуации: гражданин демонстрирует «адекватную» поведенческую реакцию, что позволяет сотруднику полиции сделать выводы о том, что гражданин не представляет общественной опасности.

Сотрудник полиции вежливо объясняет, что пропустить гражданина на охраняемый объект нет возможности:

– «В настоящее время у Вас нет основания для прохода на территорию...»;

– «Правильно ли Вы меня поняли, сегодня Вы не сможете пройти...»;

– «Послушайте меня внимательно, у Вас нет основания для прохода на территорию...»;

– «До свидания»;

– «Счастливого пути»;

– «Всего доброго» и др.

3.3. Тактики действий сотрудника ОВД в конфликтной ситуации

Для разрешения возникающих в профессиональной деятельности сотрудника ОВД конфликтов целесообразно использовать определенные тактики действий, выбор которых зависит от причин, способствующих возникновению конфликта, условий его протекания, особенностей поведения субъектов конфликтного взаимодействия и др. Отдельного рассмотрения требуют следующие тактики действий в конфликтной ситуации:

1. *Выражение укрепления своей позиции.* Данная тактика заключается в демонстрации оппоненту возможного усиления своей позиции в конфликтном взаимодействии путем расширения собственных ресурсных возможностей. В свою очередь оппонент либо начнет предпринимать действия, направленные на укрепление своей позиции, прибегнув к мобилизации собственных ресурсных возможностей, либо осознает и примет факт, что его положение менее выигрышное по сравнению с другим участником конфликтного взаимодействия и пойдет на уступки.

2. *Экспектация (ожидание).* Данную тактику целесообразно использовать при необходимости получения более полной информации о другом участнике конфликтного взаимодействия. В сложившемся конфликтном напряжении создается ситуация неопределенности, вызванная отсутствием ожидаемых и прогнозируемых действий со стороны одного из участников конфликтного взаимодействия. Совершенное действие станет источником получения определенной информации о стороне, его совершившей.

3. *Риск.* Тактика предполагает последовательность быстрых и максимально эффективных действий в то время, когда другой участник конфликтного взаимодействия анализирует ситуации и вырабатывает план действий по разрешению противоречий в свою пользу.

4. *Принуждение.* Тактика предполагает давление более сильного субъекта конфликтного взаимодействия на своего оппонента путем постановки его в ситуацию дефицита времени и навязывает ему необходимость срочного принятия решения, что не позволяет «слабому» субъекту проанализировать и выбрать наиболее эффективный

и выгодный вариант собственного поведения. Таким образом, моделируется ситуация позиционных различий субъектов конфликтного взаимодействия и создаются условия невозможности продолжать активное противостояние для субъекта, находящегося в менее выигрышной позиции, так как круг его возможностей и вариантов действий сужается.

5. *Промедление.* Тактика предполагает затягивание процесса разрешения противоречия, ставшего причиной возникновения конфликтной ситуации, с целью создания наиболее благоприятной ситуации и ожидания более выгодного соотношения сил и средств. Неспешность перехода к решительным действиям объясняется необходимостью временных затрат на мобилизацию ресурсов.

6. *Взаимные агрессивные действия.* Данная тактика приводит к разрешению конфликта только силовым способом, и не всегда приводит к разрешению конфликтной ситуации. Однако некоторые конфликтные ситуации возможно преодолеть только прибегая к данной тактике.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Профессиональная деятельность сотрудника ОВД предъявляет высокие требования к его личностным качествам, профессиональной и физической подготовке. Воздействие психических и физических перегрузок требует от сотрудников обоснованных, решительных действий, готовности пойти на риск, способности управлять своим психическим состоянием, мобилизоваться и использовать собственные резервы, поэтому в современных условиях немаловажное значение уделяется морально-психологической подготовке, направленной на формирование у сотрудников ОВД психологической готовности к эффективному выполнению оперативно-служебных задач в напряженных и экстремальных условиях.

Немаловажным является и умение сотрудника полиции регулировать свою деятельность в конфликтных ситуациях. Эффективность общения сотрудника полиции в конфликтных ситуациях зависит от того, насколько сотрудник полиции будет способен совладать с собственными психологическими переживаниями, чему способствуют методы психологической саморегуляции. Учебно-практическое пособие ориентировано на повышение уровня профессиональных знаний, умений и навыков сотрудников ОВД для эффективного решения поставленных служебных задач, особенно в ситуациях конфликтного взаимодействия. В пособии детально рассмотрены технологии и процессуальная структура конфликтного взаимодействия с учетом особенностей профессиональной деятельности сотрудников ОВД. Приведены практические примеры эффективного конфликтного взаимодействия.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учеб. пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. СПб.: Питер, 2009. 304 с.
2. Анцупов А.Я. Конфликтология: междисциплинарный подход, обзор диссертационных исследований / А.Я. Анцупов, С.Л. Протонов. М.: Дом советов, 2007. 240 с.
3. Анцупов А.Я. Словарь конфликтолога / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. М., 1995. 68 с.
4. Бандурка А.М. Конфликтология / А.М. Бандурка, В.А. Друзь. М.: ВЛАДОС, 2007. 335 с.
5. Белкин А.С. Конфликтология: наука о гармонии / А.С. Белкин, В.Д. Жаворонков, И.С. Зимина. Екатеринбург: Глаголь, 1995. 93 с.
6. Белокурова С.П. Словарь литературоведческих терминов. СПб.: Паритет, 2006. 314 с.
7. Богданов Е.Н. Психология личности в конфликте / Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин. СПб.: Питер, 2004. 224 с.
8. Болтенков Н.В. Формирование готовности учителя к профессиональной деятельности // Педагогическое образование и наука. 2009. № 2. С. 87–89.
9. Григоренко Л.В. Формирование готовности студентов педагогического вуза к профессиональной деятельности в процессе самостоятельной работы: автореф. дис. ... канд. пед. наук. Харьков, 1991. 18 с.
10. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2002. 464 с.
11. Дойч М. Разрешение конфликта (Конструктивные и деструктивные процессы) // Социально-политический журнал. 1997. № 1. С. 202–212.
12. Дьяченко М.И. Психологические проблемы готовности к деятельности / М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович. М., 1976. 176 с.
13. Егидес А.П. Психологическая коррекция конфликтного общения // Психологический журнал. 1984. Т. 5. № 5. С. 52–62.

14. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса: пособие для студентов вузов. М.: Аспект Пресс, 1994. 317 с.
15. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: курс лекций. Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. 480 с.
16. Злоказов К.В. Памятка сотруднику полиции о способах психологической саморегуляции: памятка / К.В. Злоказов, Р.И. Степанов, В.В. Шаламов. М.: ДГСК МВД России, 2015. 32 с.
17. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2014. 247 с.
18. Кильмашкина Т.Н. Управление социальными конфликтами: учебник. М.: ДГСК МВД России, 2018. 328 с.
19. Коноваленко М.Ю. Психология делового общения: учебное пособие для вузов. Москва: Издательство Юрайт, 2020. 158 с.
20. Левитов Н.Д. Психологическая характеристика. М.: Просвещение, 1969. 424 с.
21. Лернер И.Я. Качество знаний учащихся и пути его совершенствования / И.Я. Лернер; под ред. М.Н. Скаткина, В.В. Краевского. М.: Педагогика, 1978. 206 с.
22. Линенко А.Ф. Професійна діяльність та готовність до неї // Вісн. Одес. ін-ту внутр. справ. 1998. № 2. С. 168–170.
23. Ложкин Г.В. Практическая психология конфликта / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель. Киев: МАУП, 2002. 256 с.
24. Профессионально-психологическая подготовка: курс лекций / сост. А.С. Бондаренко, А.И. Тузов. Краснодар: Краснодар. ун-т МВД России, 2014. 154 с.
25. Психология конфликта. Хрестоматия / сост. и общая редакция Н.В. Гришина. 2-е изд., доп. СПб.: Питер, 2008. 480 с.
26. Светлов В.А. Конфликтология: учеб. пособие / В.А. Светлов, В.А. Семенов. СПб.: Питер, 2011. 352 с.
27. Таганова А.А. Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел: учеб. пособие / А.А. Таганова,

Ж.А. Терещенко, С.А. Павлова. Краснодар: Краснодарский университет МВД России, 2017. 92 с.

28. Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры / Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов. М.: Издательский центр «Академия», 2008. 192 с.

29. Царева Е.С. Специфика психологической помощи сотрудникам ОВД в конструктивном разрешении конфликтов в служебной деятельности // Крымский Академический вестник. 2018. № 8. С. 248–250.

30. Цветков В.Л. Психологическая подготовка сотрудников полиции: учеб. пособие / В.Л. Цветков, А.Ю. Федотов, Т.А. Хрусталева, Ю.В. Николаева, Е.В. Скворцова. М.: ДГСК МВД России, 2016. 64 с.

31. Чуносков М.А. Методы общения сотрудников органов внутренних дел с гражданами в чрезвычайных ситуациях: метод. рекомендации / М.А. Чуносков, Е.С. Царева. Краснодар: Краснодарский университет МВД России, 2021. 64 с.

32. Чуносков М.А. Моделирование процесса формирования делинквентного поведения несовершеннолетних // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2016. № 3 (66). С. 26–31.

33. Чуносков М.А. Профессионально-психологическая подготовка сотрудников ОВД: учеб. пособие / М.А. Чуносков, Е.С. Царева. Симферополь: Крымский филиал Краснодарского университета МВД России, 2017. 108 с.

34. Чуносков М.А. Специфика применения вербальных методов психологической саморегуляции сотрудниками органов внутренних дел // Психология и педагогика служебной деятельности. 2019. № 2. С. 109–111.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Раздел 1. Конфликт как социальное явление и его сущностные характеристики	5
1.1. Конфликт: понятие, объект, предмет.....	5
1.2. Факторы, причины и условия возникновения конфликтов.....	7
1.3. Конфликтная ситуация: стадии, границы, субъекты.....	12
Раздел 2. Специфика управления конфликтами	18
2.1. Управление конфликтами: понятие, стратегии, тактики	18
2.2. Модели и методы урегулирования конфликтов	23
2.3. Психологическая технология разрешения конфликтных ситуаций сотрудниками ОВД	25
Раздел 3. Деятельность сотрудников полиции по разрешению конфликтных ситуаций	32
3.1. Психологическая готовность сотрудников ОВД к общению в конфликтной ситуации	32
3.2. Алгоритмы разрешения конфликтных ситуаций в деятельности сотрудников ОВД.....	42
3.3. Тактики действий сотрудника ОВД в конфликтной ситуации	52
Заключение	54
Список использованных источников	55

Учебное издание

Чуносов Михаил Александрович
Царева Екатерина Сергеевна

**ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА
РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ
СИТУАЦИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ ОВД**

Учебно-практическое пособие

Редактор А. В. Гончарова

ISBN 978-5-9266-1879-9



Подписано в печать 16.05.2022. Формат 60x84 1/16.
Усл. печ. л. 3,5. Тираж 50 экз. Заказ 89.

Крымский филиал Краснодарского университета МВД России.
295093, г. Симферополь, ул. академика Х.Х. Стевена, дом 14.

