

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»
Кафедра общей психологии и конфликтологии

**СЕКЦИОНА МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНАХ
ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

Направление подготовки «37.03.02 – Конфликтология»

Выпускная квалификационная работа

Квалификационная работа
допущена к защите
Зав. кафедрой Л.А. Максимова
«_____» _____ 2020 г.

Исполнитель:
Абрамов Артём Дмитриевич,
обучающийся группы
КОНФ-1501z

Научный руководитель:
Макимова Людмила
Александровна,
кандидат педагогических наук,
доцент, зав. кафедрой общей
психологии и конфликтологии

Екатеринбург 2020

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНАХ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ.....	6
1.1. Межличностный конфликт: понятие, структура, функции и виды	6
1.2. Особенности механизма возникновения и протекания конфликтов в деятельности ОВД.....	17
1.3. Методы профилактики межличностных конфликтов в ОВД	25
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНАХ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ	35
2.1. Характеристика объекта и методов исследования	35
2.2. Анализ результатов исследования.....	38
2.3. Разработка рекомендаций по профилактике межличностных конфликтов в ОВД	41
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	48
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	51
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	56
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	58
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	63
ПРИЛОЖЕНИЕ 4	68

ВВЕДЕНИЕ

Проблема конфликтов и конфликтных отношений, являются более чем актуальной не только для психологии, но и для всей социальной жизни людей. Так, конфликты являются жизненной реальностью, и их значение для людей возрастает в самых различных областях: социальной, бытовой и профессиональной сферах, особенно профессиональной.

Профессиональная деятельность сотрудников органов внутренних дел характеризуется высоким уровнем напряжённости и стресса, обусловленных постоянным столкновением с опасностью. Чрезвычайные обстоятельства, являющиеся неотъемлемой частью профессионального опыта сотрудников органов внутренних дел, создают экстремальные условия для их деятельности в связи с угрозой для жизни, физического и психического здоровья. Одним из проявлений эмоционального напряжения является конфликтное поведение.

Сотрудники органов внутренних дел являются представителями той профессии, которая связана с интенсивным взаимодействием с гражданами, в том числе с маргинальными и преступными элементами. Это является одним из факторов, оказывающих негативное воздействие на психологическое здоровье сотрудников органов внутренних дел, служебные и семейно-бытовые взаимоотношения, увеличивают риск возникновения конфликтных ситуаций.

Анализ проблемы последнего времени указывает на подъем числа профессиональных конфликтов среди личного состава ОВД. Однако в контексте изменений, затронувших систему МВД, важным аспектом является стабилизирующий фактор реформирования, но даже он не обладает тем потенциалом, который может оптимизировать морально-психологическую составляющую служебной деятельности.

Теоретическим и практическим проблемам конфликтного поведения личности посвящены многие работы как отечественных, так и зарубежных учёных.

Одна часть работ (М. Вебер, Р. Даррендорф, Г. Зиммель, Л. Козер) посвящена решению вопроса об универсальности конфликта в социальной действительности, обоснованию его положительных и отрицательных функций, а также его исторической и социальной значимости.

Другие работы посвящены психологической стороне конфликтного поведения (Н. В. Гришина А. В. Дмитриев, Т. Ю. Базаров Е. А. Замедлина и др.), а также методам управления конфликтами в служебном коллективе (К. Клок, Д. Голдсмит З. М. Курбонова, Ю. Ф. Лукин Е. А. Овчаренко, М. В. Попкова, Н. К. Семенова, В. Н. Шаленко, В. П. Шейнов).

Несмотря на то, что проблема возникновения конфликтов в различных областях социальной действительности затрагивается многими известными специалистами в области конфликтологии (А. Я. Анцуповым, А. И. Шипиловым Т. Ю. Базаровым, В. Ю. Рыбниковым, А. М. Столяренко, и др.), все же недостаточно разработанными остаются особенности поведения в конфликтной ситуации и недостаточно исследований особенностей конфликтного поведения в зависимости от тех или иных аспектов профессиональной деятельности. Поведение сотрудников правопорядка нуждается в оптимизации и коррекции для повышения профессионализма и профилактики деструктивных стилей поведения в профессиональных конфликтах.

Таким образом, все выше сказанное подтверждает актуальность проблемы профилактики профессиональных конфликтов сотрудников органов внутренних дел.

Объектом исследования является межличностный конфликт.

Предмет исследования – управление межличностными конфликтами в служебном коллективе ОВД.

Цель исследования – изучить специфику межличностных конфликтов в органах внутренних дел.

Задачи исследования:

1. Изучить понятие, структуру, функции и виды межличностного конфликта.

2. Определить особенности механизма возникновения и протекания конфликтов в деятельности ОВД.

3. Изучить методы профилактики межличностных конфликтов в ОВД.

4. Провести анализ межличностных конфликтов в органах внутренних дел.

5. Разработать рекомендации по профилактике межличностных конфликтов в ОВД.

Гипотеза исследования: для межличностных конфликтов среди сотрудников органов внутренних дел характерно сотрудничество, положительные способы решения конфликтов, нацеливание на независимость мнения и отстаивание собственной точки зрения, стремление к лидерству.

Структура выпускной квалификационной работы включает в себя введение, две главы, заключение, библиографический список.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНАХ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

1.1. Межличностный конфликт: понятие, структура, функции и виды

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей.

А. Я. Кибанов считает, что «конфликт – это нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои определенные цели двух сторон» [18, с. 36].

Конфликт, по мнению авторов А. Я. Анцупова и А. И. Шипилова, является наиболее острым способом разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе взаимодействия, это результат несовместимости взглядов отдельных лиц [1, с. 8].

В. П. Зинченко и Б. Г. Мещеряков определили конфликт в организации как «открытую форму существования противоречий интересов, возникающих в процессе взаимодействия людей при решении вопросов производственного порядка» [4, с. 92].

Таким образом, в российской научной среде принято понимать под конфликтом в организации ситуацию, причиной которой послужило противоречие позиций двух сторон по поводу ценностей, целей и средств их достижения, и других организационных и личностных факторов.

Также необходимо отметить, что среди зарубежных исследователей есть другие подходы к пониманию конфликта. В табл. 1 рассмотрены концепции зарубежных исследователей конфликта.

Таблица 1. Зарубежные концепции конфликта

<p>Льюис Козер</p>	<ul style="list-style-type: none"> - не существует социальных групп без конфликтных отношений; - конфликты имеют позитивное значение для функционирования общественных систем; - позитивная роль конфликта в обеспечении общественного порядка и устойчивости определенной социальной системы [8, с. 24].
<p>Толкотт Парсонс</p>	<ul style="list-style-type: none"> - конфликт как социальная аномалия, которую необходимо преодолевать; - возможность конфликта заложена в самом процессе социализации [26, с. 21].
<p>Представители Школы человеческих отношений</p>	<ul style="list-style-type: none"> - конфликты как опасная «социальная болезнь», которая нарушает состояние общественного равновесия и сотрудничества [26, с. 21].
<p>Георг Зиммель</p>	<ul style="list-style-type: none"> - конфликт является нормальной и важной формой общественной жизни, является одной из форм разногласия; - конфликт выступает интегрирующей силой, которая объединяет противоборствующих, способствует стабилизации общества; - конфликт укрепляет конкретные организации, обеспечивая выход враждебности, усиливает социальную солидарность; - конфликты неизбежны, их неизбежность заложена в самой природе человека [40, с. 46–50].

Окончание таблицы 1

Адам Смит	- конфликт как многоуровневое социальное явление, в основе которого лежит разделение общества по классовому признаку, а также экономическое соперничество [39, с. 76].
Дж. фон Нейман и О. Моргенштейн	- конфликт как взаимодействие нескольких объектов, которые имеют разные и несовместимые цели и абсолютно по-разному идут к их достижению [39, с. 76].

Таким образом, в зарубежной практике конфликт рассматривается с позиции конструктивного и деструктивного влияния на систему отношений и на общественный порядок.

Каждый конфликт имеет свое объективное содержание, иными словами, структуру. Рассмотрим ее более подробно:

1. Субъекты конфликта. «Противоборствующие стороны – ключевое звено любого конфликта. Когда одна из сторон уходит из конфликта, то он прекращается. Если в межличностном конфликте один из участников заменяется новым, то и конфликт изменяется, начинается новый конфликт. Это происходит потому, что интересы и цели сторон в межличностном конфликте индивидуализированы» [7, с. 32]. Также к субъектам можно отнести так называемые «группы поддержки» (друзья, коллеги, СМИ и др.) и косвенные участники (организатор конфликта, посредник, третьи лица).

2. Предмет конфликта – это реально существующее или же наоборот выдуманное участниками разногласие, которое является фундаментом появления межличностного конфликта.

3. Объект конфликта. Наиболее сложный для установления компонент конфликта, т.к. является корнем разногласия (предмета) конфликта, другими словами, можно сказать, что объект – это причина разногласия участников, а как мы говорили ранее, диапазон причин в межличностных конфликтах разнообразен. Особое значение имеет умение определять наиболее точно

объект разногласия, т.к. ошибочное определение может направить на ложный путь разрешения конфликта.

4. Условия, в которых находятся участники конфликта (макросреда, микросреда). Учет социальных условий, в которых находятся участники конфликта, помогает определить их мотивы и цели, а также влияние этих условий на самих участников.

Современная конфликтология подразделяет всех участников конфликта на основных (прямых) и неосновных (косвенных):

1. Основные члены конфликта – это всегда прямые, конкретные стороны, участвующие в противоборстве. К ним принадлежит главная и более активная роль в его появлении и формировании.

Основные участники конфликта считаются его основными действующими лицами, и разногласие непосредственно их интересов находится в основе противоборства. По этой причине главных участников называют субъектами, или оппонентами конфликта. В связи с тем потенциалом или мощностью, которым владеют стороны, участвующие в конфликте, выделяют такое представление, как разряд оппонента. Чем больше у участника конфликта имеется способностей воздействовать на развитие противоборства, тем выше его разряд.

2. К неосновным участникам конфликта относятся все остальные члены конфликта. Их зачастую называют также косвенными участниками инцидента. Согласно определению им принадлежит второстепенная роль в появлении и формировании конфликта. Зачастую, неглавных участников конфликта именуют еще третьей стороной.

Среди косвенных участников конфликта необходимо отметить такие группы, которые намеренно формируются для поддержки того или иного субъекта конфликта. Они именуются группами поддержки. Явным примером подобных групп и их роли могут служить разные организации, объединения, движения, СМИ и т.д., поддерживающие того или иного кандидата в депутаты (президенты) в его предвыборной борьбе.

Значительную роль в появлении и формировании конфликта имеют и другие его участники:

- организаторы;
- инициаторы (зачинщики);
- пособники;
- посредники (медиаторы) [21, с. 48].

Организаторы – категория лиц (или отдельное лицо), разрабатывающая единый план противоборства с оппонентом с целью разрешения противоречия в собственную выгоду. Организовать конфликт – значит обдумать всю его динамику таким способом, чтобы предполагаемые выгоды вследствие его завершения были больше, чем утраты.

Инициаторами могут выступать как главные, так и второстепенные участники конфликта. Организаторы (зачинщики) – те участники конфликта, которые принимают на себя инициативу в развязывании конфликта между другими личностями, группами или государствами. Ими могут являться как отдельные личности, так и разные организации и даже государства. Это могут быть как главные, так и второстепенные участники. Уже после того, как конфликт появился, организатор конфликта может и не принимать участие в нем. Человек, затеявший склоку в коллективе, способен уйти в тень либо вообще уволиться с работы, а конфликт так и будет продолжаться и в его отсутствии.

Пособники – личности, которые помогают участникам конфликта в его развязывании, организации и формировании. Пособниками могут представляться как спонтанные категории лиц, так и намеренно основанные, а, кроме того, отдельные персоны. Поддержка, оказываемая пособниками, может быть материальной, идейной, нравственной, ресурсной, информативной, управленческой и т.д.

Посредники (медиаторы) – третья область в конфликте и его косвенные участники. Роль посредника – это роль влиятельного помощника, призываемого субъектами конфликта с целью разрешения трудностей. В этой

роли могут выступать как отдельные личности, так и компании и страны. Главная черта посредника – это его авторитетность, признанный двумя сторонами конфликта. По этой причине в качестве медиатора могут выступать только люди или организации, которые избираются обоими субъектами конфликта. Задача посредничества – достичь остановки конфликта посредством нахождения компромисса между его оппонентами. Он вынужден занимать также нейтральную позицию по отношению к его соучастникам.

По мнению Е. А. Замедлиной, конфликт несет в себе позитивные и негативные функции [10, с. 14–15], которые отражены в табл. 2.

Таблица 2. Функции конфликта

Позитивные	Негативные
- выявление проблемных ситуаций, нерешенных вопросов, устранение противоречий;	- негативное воздействие на психическое состояние участников;
- позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей, участвующих в нем;	- травмирование оппонентов, психологически и физически;
- тестирует ценностные ориентации человека, относительную силу его мотивов;	- трудная ситуация всегда сопровождается стрессом;
- позволяет ослабить психологическую напряженность, являющуюся реакцией участников на конфликтную ситуацию;	- это деструкция системы межличностных отношений;
- служит источником развития личности, межличностных отношений;	- формирует негативный образ оппонента – «образ врага»;

Окончание таблицы 2

Позитивные	Негативные
- при отстаивании справедливых целей в конфликте оппонент повышает свой авторитет у окружающих;	- могут негативно отражаться на эффективности индивидуальной деятельности оппонентов;
- межличностные конфликты служат одним из средств самоутверждения личности, формирования ее активной позиции во взаимодействии с окружающими.	- могут закрепить в социальном опыте личности насильственные способы решения проблем.

Сегодня существует множество классификаций конфликтов по различным основаниям.

Так, А. Г. Здравомыслов дает классификацию уровней конфликтующих сторон:

- межличностные конфликты;
- межгрупповые конфликты и их типы;
- группы интересов;
- группы этнонационального характера;
- группы, объединенные общностью положения;
- конфликты между ассоциациями;
- внутри- и межинституциональные конфликты;
- конфликты между государственными образованиями;
- конфликты между культурами или типами культур [11, с. 52].

Р. Дарендорф дает одну из наиболее широких классификаций конфликтов:

- по источникам возникновения (конфликты интересов, ценностей, идентификации);
- по социальным последствиям (успешные, безуспешные, созидательные или конструктивные, разрушительные или деструктивные);

- по масштабности (локальные, региональные, межгосударственные, глобальные, микро-, макро-, и мегаконфликты);
- по формам борьбы (мирные и немирные);
- по особенностям условий происхождения (эндогенные и экзогенные);
- по отношению субъектов к конфликту (подлинный, случайный, ложный, латентный);
- по использованной сторонами тактике (сражение, игра, дебаты) [37, с. 21].

Виды конфликтов по отношению к отдельному субъекту: внутренние (личностные конфликты); внешние (межличностные, между личностью и группой, межгрупповые) [28, с. 55].

В психологии принято также выделять: мотивационные, когнитивные, ролевые и прочие конфликты. Итог конфликта в основном зависит от того, насколько эффективно им управляет менеджер. Вследствие этого нужно знать не только природу, но и типы конфликтов, которые представлены на рис. 1 [3, с. 19].



Рис. 1. Типы конфликтов

Как видно, природа конфликтов многогранна. Одни конфликты возникают в ходе внутреннего противоречия, другие затрагивают двух и более

человек. Как правило, люди неодинаково ведут себя в конфликтных обстановках: одни чаще уступают, отказываясь от собственных желаний и мнений, иные агрессивно отстаивают свою позицию.

Межличностный конфликт – это открытое столкновение индивидов, вызванное несогласованностью и несовместимостью их целей в конкретный момент времени или ситуацию [4, с. 215].

С. М. Емельянов рассматривает межличностный конфликт как «противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий» [9, с. 372].

М. Ю. Зеленков определяет межличностный конфликт как противоречие целей и потребностей двух людей [12, с. 97].

По мнению Н. В. Гришиной «межличностный конфликт может быть определен как ситуация противостояния участников, воспринимаемая ими (или по крайней мере хотя бы одним из них) как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон» [7, с. 104].

На основании вышеизложенных точек зрения различных авторов мы можем сказать, что межличностный конфликт – это некое столкновение двух позиций, точек зрения участников, оцениваемое ими как значимое событие и требующее от них определенных усилий, направленных на его разрешение.

Межличностные конфликты классифицируются по различным признакам. Например:

- в зависимости от сферы существования они бывают формальные и неформальные;
 - по мотивации субъектов – ресурсные и ценностные;
 - по причинам появления – глубинные и ситуативные;
 - по функциональным последствиям – конструктивные и деструктивные
- [8, с. 79].

Межличностные конфликты могут быть как открытыми, так и закрытыми.

Открытый конфликт – это явная борьба, будь то слова, действие или бездействие.

Скрытый конфликт – это конфликт, обусловленный бездействием обеих сторон.

Межличностный конфликт проявляется по-разному и считается самым распространенным.

Главной, и, наверное, единственной, его причиной, как считают многие, является различие характеров конфликтующих сторон. В большинстве случаев, взгляды этих людей кардинально отличаются друг от друга. Но если совершить более глубокий анализ, то можно понять, что чаще всего в основе подобных конфликтов лежат объективные причины. Как правило, они делятся на ресурсные и ценностные.

Первая группа причин связана со средствами жизнедеятельности, такими как: территория, время, материальные средства. В качестве примера, можно рассмотреть ситуацию с распределением премий между сотрудниками. Очень часто бывает, что из-за отличия премиальных выплат возникают межличностные конфликты.

Вторая группа располагается в области противоречивых культурных ценностей и убеждений. Самым легким примером будет, когда в семейных отношениях один из партнеров ориентируется на материальные ценности, а другой на духовные. Подобная ситуация уже дает предпосылки для ценностного конфликта. Самый легкий способ решения подобного рода конфликта это принятие ценностей другого человека.

Межличностный конфликт имеет характерные черты:

- конфликтующие стороны встречаются лицом к лицу в настоящий момент, «сию минуту»;
- в межличностных конфликтах выявляется весь диапазон причин их возникновения (объективные, субъективные);

- межличностный конфликт сопровождается высокой эмоциональной окрашенностью;
- межличностные конфликты затрагивают все виды отношений (личные, деловые и т.д.);
- межличностный конфликт является возможностью для личности проявить свой характер, другими словами – самоутвердиться;
- межличностный конфликт может затронуть интересы других лиц, связанных каким-либо образом с конфликтующими сторонами [1, с. 115].

Таким образом, на основании подходов отечественных и зарубежных ученых можно заключить, что под конфликтом понимают столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия.

Конфликт структурно включает в себя субъекты, объект, предмет, условия. Участники конфликта подразделяются на основных (прямых) и неосновных (косвенных).

Конфликт может выполнять как негативные, так и позитивные функции и, в целом, он сигнализирует о наличии каких-либо проблем, требующих внимания и решения.

Конфликты классифицируются по различным основаниям: по источникам возникновения; по социальным последствиям; по масштабности; по отношению субъектов к конфликту; по объему; по длительности; по степени проявления и т.д.

Межличностный конфликт – это некое столкновение двух позиций, точек зрения участников, оцениваемое ими как значимое событие и требующее от них определенных усилий, направленных на его разрешение.

Чаще всего в основе межличностных конфликтов лежат ресурсные и ценностные причины.

1.2. Особенности механизма возникновения и протекания конфликтов в деятельности ОВД

Как известно, обязательным элементом любой социально-управляемой системы является трудовой коллектив. Именно трудовой коллектив выполняет специфические, только ему присущие в определенной структуре общественно-значимые функции. Органы внутренних дел здесь не являются исключением, кроме того, они отличаются своими многообразием и многоаспектностью, поскольку, с позиции теории управления, в основе их функционирования лежит система отношений типа «человек – человек» [33, с. 17].

Органы внутренних дел – это социально-управляемая система, профессиональная деятельность сотрудников в которой в значительной степени протекает в условиях коллектива. В настоящее время со стороны социально-психологической науки все больше усиливается интерес к различным аспектам функционирования трудовых коллективов, особенно тех, в которых особую ценность представляют общение и межличностные отношения.

Коллектив в общем смысле – это разновидность социальной общности и совокупность индивидов, которые определенным образом взаимодействуют друг с другом, осознают свою принадлежность к данной общности и признаются его членами с точки зрения других [33, с. 17].

Отметим, что следует отличать понятия «группа» и «коллектив». Понятие «группа» включает строго формальное объединение индивидов, абсолютно безразличное к любому ее содержанию. Коллектив – это объединение людей, имеющих общие цели и интересы, потребности. Несмотря на то, что группа – это тоже объединение, но индивиды в коллективе объединяются для решения совместных проблем, целей, удовлетворения потребностей, формируя при этом, особый тип межличностных отношений, характеризующихся разной степени, совместимостью, сплоченностью и т.п.

В научной литературе, посвященной теории управления, часто можно встретить такое понятие, как «служебный коллектив», под которым подразумевается «сформированное на правовой основе объединение индивидов, каждый которых связан едиными и общезначимыми целями, интересами, с четко обозначенными функциональными обязанностями и реализует свои полномочия в процессе повседневной совместной деятельности при специально разработанном ресурсном обеспечении» [31].

В служебном коллективе важную значимость приобретают разнообразные личностные характеристики его членов и особенности мотивации их поступков, включая правовую основу их деятельности. Иными словами, кроме внешней среды функционирования данного коллектива особое значение, как правило, придается внутренним условиям его деятельности.

Таким образом, трудовой (служебный) коллектив является нечто большим, чем просто логическим упорядочением работников, выполняющих профессиональные взаимосвязанные задачи, он представляет собой единый организм, функционирующий по сложнейшим социально-психологическим законам. В ходе трудовой деятельности сотрудники, совместно реализующие профессиональные цели и задачи, объединяются в социальную организацию с определенными установленными данной организацией правилами и процедурами. Данное объединение индивидов и считается трудовым коллективом. Коллективы ОВД отличаются существенными особенностями, обусловленными возложенными на них задачами непосредственной охраны законности и правопорядка в обществе, защиты прав и свобод гражданина, борьбы с преступностью и иными правонарушениями. В связи с этим к членам коллективов ОВД предъявляются особые требования.

Современный сотрудник ОВД должен обладать высокой культурой профессионального общения, уметь эффективно взаимодействовать с людьми. Он должен обладать высоким моральным духом и высокой нравственной и правовой культурой. Гражданские качества сотрудника ОВД

характеризуются: высоким уровнем сформированности мировоззренческих, социальных, политических взглядов и убеждений.

Для сотрудника ОВД наиболее значимыми являются следующие особенности эмоциональной сферы: контроль над агрессивностью; эмоциональная устойчивость, уравновешенность, контроль своего поведения и внешних проявлений эмоций; умение применять методики психологической саморегуляции психических состояний [30, с. 49].

Конфликтное поведение лежит, на наш взгляд, в корне эмоциональных проблем, характерных для деятельности сотрудника ОВД. Так, С. Е. Кораблев говорит о том, что сотрудников органов внутренних дел наиболее часто сталкиваются со следующими типами конфликтов:

- конфликты, связанные с применением властных полномочий, ограничением чьей-либо свободы, пресечением противоправных действий (с задержанными, родственниками задержанных, носителями различных форм социальной девиации),

- конфликты, связанные с предупреждением преступности, профилактической и разъяснительной работой (конфликты с потерпевшими, заявителями, очевидцами и свидетелями правонарушений, несовершеннолетними правонарушителями, взрослыми, вовлеченными в круг общения несовершеннолетних, участниками семейных ссор),

- конфликты, связанные с организацией деятельности (конфликты с руководителем, коллегами) [19, с. 44].

Последняя группа конфликтов имеет место в связи частотой возникновения следующих проблем у сотрудников в плане организации собственной деятельности

Причины конфликтов в коллективах сотрудников ОВД можно условно разделить на следующие группы.

Среди объективных причин межличностных конфликтов чаще всего в роли детерминантов выступают ресурсно-материальные факторы (материально-технические), такие, например, как недостаток материальных

средств. Существенную роль в возникновении межличностных конфликтов играет фактор социальных отношений, когда одному из участников конфликтного взаимодействия представляется, что его соперник несправедливо наделен управленческими полномочиями по отношению к нему и использует их в личных интересах, в ущерб общему делу, или кто-то из сослуживцев занимает в организации пост, который должен принадлежать обиженному этим человеком.

На эти и им подобные объективные факторы возникновения межличностных конфликтов нередко наслаиваются действия факторов субъективного характера. К их числу принадлежат, в частности, поведенческие факторы, такие как эгоистичность, грубость, лживость, стремление к превосходству, вызывающие различные формы межличностных конфликтов. К этой же группе субъективных источников возникновения межличностных конфликтов относятся различия в представлениях о ценностях: о добре и зле, о справедливости или несправедливости, о должном, уместном или неуместном в поступках окружающих людей и т.п. Сюда же следует отнести различия взаимодействующих личностей в жизненном опыте, склонностях и привычках, манере поведения, порождающих различные мотивации поступков и приводящие нередко к мотивационным межличностным конфликтам [23, с. 81].

К сфере субъективных причин возникновения межличностных конфликтов относятся личностные особенности взаимодействующих индивидов, в частности, их различия в ожиданиях, чувстве уверенности и безопасности, в потребности одобрения и т.п. Чаще всего межличностные конфликты вспыхивают тогда, когда слова, оценки, поступки одного партнера по взаимодействию не совпадают с ожиданиями другого, резко расходятся с ними или про-тиворечат им.

Наряду с общими причинами, характерными для всех межличностных конфликтов, существуют и такие, которые присущи именно данному конкретному конфликту.

Если рассматривать ситуации, связанные с организацией деятельности внутри подразделения ОВД, то в качестве основных причин конфликтов выделяют:

- недостатки в организации труда (неритмичность, высокая степень ответственности, постоянная перегрузка, неопределенность функциональных обязанностей, издержки морального и материального стимулирования сотрудников);

- несовершенство управления (излишнее администрирование со стороны руководства, неумение расставить людей в соответствии с их профессиональной подготовленностью, психическими характеристиками);

- коллизии межличностных отношений в коллективе (успешные – отстающие работники, молодые сотрудники – сотрудники старшего возраста, психологическая несовместимость людей, моральная ущербность, низкая профессиональная подготовленность);

- личностные особенности руководителя [42, с. 159].

При этом, по мнению С. Е. Кораблева, в последней группе причин усматривается взаимосвязь конфликтной ситуации со стилем деятельности, чертами характера, уровнем профессионализма руководителя, его способностью действовать в конкретной ситуации [19, с. 51].

Широкий круг причин вытекает из индивидуальных психологических особенностей начальников ОВД:

- психологическая неподготовленность к регулированию собственного состояния, вызванного «давлением» ответственности, неуверенностью,

- недоверие к подчиненным,

- отсутствие или неумение видеть отдельные положительные результаты при общих неудовлетворительных показателях работы,

- некритический перенос привычек работать в новом коллективе, как и в прежнем,

- трудности в определении линии поведения в связи с повышением в должности в том же коллективе.

Кроме этого, среди основных причин конфликтов, вытекающих из свойств личности и стиля работы руководителя ОВД, целесообразно отметить его неопытность в работе с людьми и в решении оперативных задач, изъяны морали (грубость, черствость, нечестность и т.д.), особенности темперамента и черты характера (ригидность, стойкость аффекта, неуравновешенность, резкость в обращении с подчиненными, склонность к доминированию, отсутствие гибкости).

Когда наступает конфликтная ситуация, личность реализует разные концепции поведения. Основные модели поведения личности в конфликтной ситуации:

1. Конструктивная (стремится уладить конфликт; нацелен на поиск приемлемого решения; отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику; открыт и искренен в общении).

2. Деструктивная (постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнёра, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения).

3. Конформистская (пассивен, склонен к уступкам; непоследователен в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов и личной ответственности) [25, с. 139].

С позиции сотрудника ОВД желательной и необходимой является конструктивная модель. Опасность конформистской модели поведения заключается в том, что она способствует агрессивности соперника, а иногда и провоцирует её.

Продуктивность и плодотворность делового конфликта зависят от того, насколько всесторонне руководитель учитывает:

- положение и статус каждого из участников конфликта (руководитель и подчинённый, старший и младший по возрасту и званию, опытный или недостаточно опытный работник);

- характер обмена мнениями (стремление понять друг друга, забыть о личных предубеждениях, предоставить право доказать иную точку зрения, конструктивно реагировать на критику, направленную на совершенствование управления и оперативно-служебной деятельности);

- обоснованность своей позиции при подведении итогов обсуждения спорных вопросов:

- признание резкого расхождения или совпадения точек зрения;

- определение объёма выявленных разногласий и сферы невыявленного, по поводу чего необходимо новое обсуждение и уточнение позиций;

- выражение симпатий участникам конфликта на деловой почве;

- принесение взаимных извинений, если конфликтующими сторонами была нарушена этика поведения [41, с. 144].

Бесконфликтное взаимодействие, анализ конфликтов, их причин, разновидностей и закономерностей проявления, помогает каждому сотруднику органов внутренних дел психологически более грамотно решать вопросы прогнозирования и профилактики конфликтных ситуаций, выбирать адекватные методы и приёмы практического разрешения и снятия конфликтов, на данной основе – целенаправленно сосредотачивать свои усилия на повышении уровня организованности коллектива и эффективном решении служебных задач.

Профессиональная деятельность сотрудника ОВД принадлежит к разряду «сложных» профессий, предъявляющих очень высокие психологические и психофизиологические требования к сотрудникам.

Личность сотрудника органов внутренних дел отличается сложностью и многогранностью. Она складывается и формируется в основном в результате взаимодействия многих факторов, но главным и определяющим является личность человека, который избрал профессию сотрудника органов внутренних дел в качестве одной из главных своих жизненных целей.

Формирование личности сотрудника ОВД – это сложный процесс превращения требований современного законодательства, соответствующих

ведомственных установлений в убеждения, привычки, личностные качества, навыки и умения у лица, которое выбрало для себя работу в органах внутренних дел. Огромное значение в формировании личности сотрудника ОВД имеет учебная подготовка и профессиональная деятельность, которая предъявляет сложный комплекс требований к его личностным качествам и профессиональным навыкам, развивая и закрепляя их в структуре личности [42, с. 59].

Знание психических закономерностей, применение в процессе юридической деятельности определённых психологических методов облегчает труд человека, помогает ему регулировать и строить взаимоотношения с другими людьми, глубже понимать мотивы поступков людей, познавать объективную действительность, правильно оценивать её и использовать результаты познания в практике.

Всё это необходимо сотруднику полиции для того, чтобы осуществлять возложенные на него функции максимально эффективно и с наименьшими потерями собственного эмоционального равновесия.

Таким образом, коллективы ОВД отличаются существенными особенностями, обусловленными возложенными на них задачами непосредственной охраны законности и правопорядка в обществе, защиты прав и свобод гражданина, борьбы с преступностью и иными правонарушениями.

Конфликты приводят к снижению эффективности оперативно-служебной деятельности, однако, многие из них могут носить не только деструктивный (отрицательный), но и конструктивный (положительный) характер.

В качестве основных причин конфликтов в коллективах сотрудников ОВД выделяют недостатки в организации труда, несовершенство управления, коллизии межличностных отношений в коллективе, личностные особенности руководителя.

С позиции сотрудника ОВД желательной и необходимой является конструктивная модель поведения в конфликтной ситуации.

1.3. Методы профилактики межличностных конфликтов в ОВД

Как отмечают специалисты, управление конфликтом предполагает не только регулирование уже возникшего противостояния, но и создание условий для его предупреждения. Причем наибольшую значимость из двух указанных задач управления имеет именно профилактика. Так, хорошо поставленная работа по предупреждению конфликтов обеспечивает сокращение их числа и исключение возможности возникновения деструктивных конфликтных ситуаций.

Вся деятельность по предупреждению конфликтов, как отмечает Д. Е. Мецоян, представляет собой одно из конкретных выражений человеческой способности обобщать имеющиеся теоретические и эмпирические данные и на этой основе предсказывать, прогнозировать будущее, распространяя, таким образом, область познанного на еще непознанное. Эта человеческая способность имеет особое значение в управленческой деятельности. Справедливо говорят, что руководить – значит предвидеть [27].

Профилактика конфликта и представляет такой вид управленческой деятельности, который состоит в заблаговременном распознании, устранении или ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении таким путем возможности их возникновения или деструктивного развития в будущем. Успех этой деятельности, по мнению А. Я. Анцупова, определяется рядом предпосылок:

1. Знанием общих принципов управления коллективами, формулируемых современной теорией менеджмента, и умением использовать их для анализа конфликтных ситуаций.

2. Уровнем общетеоретических знаний о сущности конфликта, его причинах, видах и этапах развития, которые формулируются конфликтологией.

3. Глубиной анализа на этой общей теоретической основе конкретной предконфликтной ситуации, которая в каждом отдельном случае оказывается уникальной и требующей особого комплекса методов и средств по ее улаживанию.

4. Степенью соответствия избранных методов корректировки сложившейся опасной ситуации ее конкретному содержанию; эта адекватность используемых средств реальной ситуации зависит не только от глубины теоретических знаний возможных участников конфликта, но и от их умения опереться на свой опыт и интуицию [1, с. 122].

Из этого следует, что деятельность по предупреждению конфликтов является весьма непростым делом. Поэтому возможности профилактической деятельности не следует переоценивать, хотя ею нельзя и пренебрегать. В виду чего существуют определенные препятствия, снижающие возможность профилактики конфликтов в служебном коллективе. Для преодоления данных препятствий и в целях обеспечения ее эффективности следует ясно видеть те трудности, которые подстерегают нас на этом пути.

Так, Е. Н. Бабосов указывает следующие препятствия, снижающие возможность предупреждения конфликтов:

1. Это препятствие имеет психологическую природу и связано с таким родовым качеством человеческой психологии, которое характеризуется как непреодолимое стремление человека к свободе и независимости. В связи с этим люди воспринимают, как правило, негативно всякие попытки вмешательства в их взаимоотношения, оценивая подобные действия как выражение стремления ограничить их независимость и свободу.

2. Существование некоторых общепринятых нравственных норм, регулирующих человеческие взаимоотношения. Исходя из них, люди считают свое поведение сугубо личным делом, а вмешательство третьего лица

рассматривают как нарушение общепринятых норм нравственности, одной из которых является неприкосновенность личной жизни.

3. Это препятствие имеет правовой характер и связано с тем, что в странах с развитыми демократическими традициями некоторые общечеловеческие нормы нравственности приобрели форму правовых норм, охраняющих основные права и свободы личности. Их нарушение в той или иной форме может быть квалифицировано не только как не вполне нравственное, но и как противоправное, тем более что в ряде стран уже приняты специальные законоположения, запрещающие командирам вмешиваться в личную жизнь своих подчиненных [2, с. 177].

Поэтому успешная деятельность по предупреждению конфликта может вестись только в границах, устанавливаемых:

- 1) психологическими,
- 2) нравственными,
- 3) правовыми требованиями к регулированию человеческих взаимоотношений.

Таким образом, как отмечает А. С. Калужный, такая деятельность становится целесообразной только в том случае, если возникла реальная опасность перерастания личных или групповых взаимоотношений в разрушительные, деструктивные формы, такие, например, как разрыв личных взаимоотношений, распад неофициальной структуры воинского коллектива [14, с. 24].

В зависимости от причин конфликтов, индивидуальных особенностей его участников и обстановки в служебном коллективе используют три группы социально-психологических способов, методов и приемов разрешения конфликта:

Во-первых – это социально-психологические способы, методы и приемы воздействия на отдельную личность как участника конфликта:

- руководитель и инспектор отделения морально-психологического обеспечения ОВД проводят ряд воспитательных бесед с участником конфликта;

- если воспитательные беседы не имеют должного воздействия, тогда применяются определенные дисциплинарные санкции (например, лишение материального вознаграждения, занесение выговора в личное дело);

- при необходимости проблема выносится на обсуждение служебного коллектива для того, чтобы коллектив воздействовал на личность конфликтующей стороны (обычно такой способ применяется к сотруднику, являющимся инициатором конфликта);

- если все вышеперечисленные меры неэффективны, а конфликт начинает приобретать деструктивный характер и негативно влиять на обстановку в коллективе и результативность служебной деятельности, то применяется крайняя мера – это увольнение инициатора конфликта и/или его активных участвующих сторон;

- одна из эффективных мер – это метод убеждения, в результате которого происходит принятие конфликтующими сторонами новых (конструктивных) условий взаимодействия, освобождение от «груза прошлого» [44, с. 165].

Во-вторых – это социально-психологические способы, методы и приемы воздействия на группу участников конфликта, которые связаны с выбором того или иного стиля конфликтного поведения. В настоящее время конфликтологи выделяют пять основных стиля поведения в конфликте:

Избегание, уклонение – данный стиль заключается в слабой напористости в сочетании с низкой кооперативностью. Здесь действия направлены на выход из ситуации, не уступая, но и не настаивая на своих интересах, отказ от вступления в споры и дискуссии, воздержание от высказываний своей позиции, перевод разговора в ответ на предъявленные претензии в иное русло, на другую тему. Такой стиль поведения в конфликте отражает тенденцию избегать ситуации, провоцирующие конфликт, не брать на себя ответственность за решение проблемы, избегать спорных вопросов,

делать вид, что противоречия незначительны, отрицая наличие конфликта и считая его бессмысленным.

Соперничество (противоборство) – данный стиль предполагает высокую напористость в сочетании с низкой кооперативностью. Здесь действия нацелены на то, чтобы отстоять свои интересы посредством открытой борьбы и власти. Ситуация здесь воспринимается как победа или поражение, занимает жесткая позиция и проявляется непримиримый антагонизм в процессе сопротивления конфликтующей стороны, главная цель – принудить принять свою точку зрения другой стороной во что бы то ни стало.

Приспособление (уступчивость) – заключается в слабой напористости в сочетании с высокой кооперативностью. Здесь действия направлены на сохранение хороших отношений с оппонентом, на удовлетворение интересов другого, пренебрегая своими интересами, на сглаживание разногласий путем готовности полностью уступить. Данный стиль поведения в конфликте предполагает тенденцию к стремлению поддержать оппонента, не задевая его чувств и учитывая преимущественно его аргументы в споре.

Сотрудничество – данный стиль заключается в признании возникших разногласий своих мнений и интересов, готовность рассмотреть иные точки зрения для полного понимания причин конфликта и поиска того курса действий, который был бы приемлемым для всех конфликтующих сторон. Данный стиль поведения в конфликте предполагает, что ни одна сторона конфликта не пытается добиться своей цели за счет другой стороны, а скорее ищет наиболее лучший вариант для разрешения конфликтной ситуации.

Компромисс – данный стиль заключается в высокой напористости в сочетании с высокой кооперативностью. Здесь действия нацелены на то, чтобы найти пути решения, которые бы полностью удовлетворяли как свои интересы, так и интересы другой стороны конфликта посредством открытого и откровенного обмена взглядами и мнениями о возникшем противоречии. Доминирующая направленность конфликтующих сторон – это урегулирование разногласий путем взаимных уступок в чем-то, поиском и

выработкой промежуточных решений, которые бы устраивали обоих оппонентов, при этом ничего особенно не теряя, но и не выигрывая [28, с. 129].

Выбор стилей компромисса и сотрудничества – это наиболее оптимальные стили, способствующие ликвидации противоречий и достижению наиболее эффективных, устойчивых и надежных результатов при разрешении конфликта на профессиональной и межличностной почве.

В-третьих – это социально-психологические способы воздействия структурными методами и приемами, связанными с ликвидацией конфликтов (преимущественно на профессиональной основе). Руководитель и инспектор отделения морально-психологического обеспечения ОВД используют следующие методы этой группы при разрешении конфликтов:

- методы формального разъяснения требований к работе, и какие при этом результаты ожидаются от каждого сотрудника и подразделения;

- координационные и интеграционные методы, механизм которых предполагает наличие одной руководящей инстанции для обеих конфликтующих сторон (единоначалие облегчает управление конфликтной ситуацией, поскольку, подчиненный точно будет знать, чьим решениям он непосредственно подчиняется);

- методы постановки общеорганизационных комплексных целей – заключаются в использовании максимальных усилий всех участников конфликта на достижение общей цели, полезной и выгодной всей организации;

- методы системы моральных и материальных вознаграждений (предполагает сосредоточение конфликтующих сторон на результатах работы) [34, с. 239].

Конфликты в любых организациях, в том числе и в ОВД неизбежны, и имеют место быть, поскольку, всегда есть люди, с противоречивыми взглядами, мнениями, интересами на деловой или межличностной почве. Руководителю важно осознавать, что обострение во взаимоотношениях между

сотрудниками на эффективности и результатах деятельности, как отдельного сотрудника ОВД, так и всего служебного коллектива в целом.

В связи с этим, в целях профилактики и разрешения конфликтов перед руководителем ОВД встает необходимость совершенствовать свою конфликтную компетентность, а именно: проходить специальное обучение по искусству общения; совершенствовать навыки, связанные с контролем и эффективным управлением конфликтами в своей организации.

Кроме того, считается, что в идеале руководитель не устраняет конфликт, а управляет им и эффективно его использует.

Профилактика (предупреждение) конфликтов заключается в организации комплекса направлений и методов управления в ОВД, уменьшающего вероятность возникновения различного рода конфликтов. Как правило, профилактические меры в ОВД проводятся как до, так и после возникновения какого-либо конфликта среди личного состава.

Основными способами профилактики (предупреждения) разного рода конфликтов в работе с личным составом данного ОВД являются:

1) Ликвидация объективных и субъективных причин конфликта (в этом направлении регулярно проводятся социально-психологические исследования, нацеленные на выявление причин возможного конфликта).

2) Формирование и укрепление сотрудничества в служебном коллективе. Здесь используются следующие способы:

- вовлечение сотрудника как возможной стороны конфликта в совместную деятельность со второй стороной;

- побуждение сотрудника к выражению сочувствия и понимания своему оппоненту и желания не конфликтовать с ним, а ему оказать помощь;

- формирование качеств личности сотрудников, связанных с сохранением уважительного отношения к своим партнерам по службе, несмотря на расхождение у них во взглядах и интересах; а также отношением на равных, запрет дискриминации по национальным, конфессиональным, религиозным и иным признакам, и демонстрации чувства превосходства;

- приписывание руководителем заслуг обеим сторонам конфликта в целях избегания возникновения чувства зависти между сотрудниками;

- формирование и дальнейшее поддержание благоприятного психологического климата в служебном коллективе, способствующего возникновению у них чувства симпатии друг к другу методами сплочения коллектива и учета психологической совместимости по индивидуальным особенностям и личностным качествам сотрудников;

- реализация мероприятий, способствующих выдвижению общих гармонизирующих целей между руководством и подчиненными, то есть руководителю необходимо умения и знания в постановке таких целей, которые бы не противоречили целям сотрудников ОВД;

3) Нормативные способы профилактики и предупреждения конфликтов в служебном коллективе ОВД:

- мероприятия, способствующие соблюдению четкой субординации и интеграции между подразделениями и должностными лицами, поскольку, лишь наличие организационной структуры управления в ОВД с четким распределением обязанностей среди подразделений и должностями обуславливает однозначность отношений между ними, помогая избежать те конфликты, которые связаны с распределением обязанностей;

- использование собственно нормативных способов для профилактики и предупреждение конфликтов, поскольку, каждый тип конфликта регулируется общественными нормами: правовыми, религиозными, нравственными и т.д. (в нашем случае, данные способы профилактики конфликтов заключаются в установлении формальных, зафиксированных на бумаге и общеобязательных правил, которые регулируют полномочия каждого сотрудника ОВД);

- формирование у сотрудников ОВД умений, связанных с поддержанием баланса прав и ответственности, то есть, каждый сотрудник наделяется служебными правами, обязанностями и ответственностью, которые соответствуют своей занимаемой должности;

- мероприятия, связанные с продумыванием и сбалансированностью политики мотивации трудовой деятельности каждого сотрудника ОВД – что является наиболее действенным способом в рамках профилактики конфликтов [5, с. 19].

Такие способы заключаются в продвижении по службе, наделении новыми правами, обязанностями и ответственностью, материальных стимулах и пр.

Исходя из вышесказанного, можно подытожить, что профилактика конфликта представляет собой воздействие на те социально-психологические явления, которые могут стать элементами структуры будущего конфликта, на его участников и на используемые ими ресурсы. Поскольку каждый конфликт связан с ущемлением тех или иных потребностей и интересов людей как материальных, так и духовных, начинать его предупреждение следует с его дальних, глубинных предпосылок, с выявления тех причин, которые потенциально содержат в себе возможность конфликта.

Рассмотренные способы, методы и условия предупреждения межличностных конфликтов в коллективе не следует применять все и одновременно, каждый специалист, занявшийся данной проблемой, должен проанализировать сложившуюся ситуацию в коллективе и подобрать наиболее подходящие методы.

Итак, в первой главе исследования были изучены теоретические аспекты межличностных конфликтов в органах внутренних дел. В заключение можно сделать следующие выводы.

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия.

Межличностный конфликт – это некое столкновение двух позиций, точек зрения участников, оцениваемое ими как значимое событие и требующее от них определенных усилий, направленных на его разрешение.

Конфликт структурно включает в себя субъекты, объект, предмет, условия. Участники конфликта подразделяются на основных (прямых) и неосновных (косвенных).

Конфликт может выполнять как негативные, так и позитивные функции и, в целом, он сигнализирует о наличии каких-либо проблем, требующих внимания и решения.

Коллективы ОВД отличаются существенными особенностями, обусловленными возложенными на них задачами непосредственной охраны законности и правопорядка в обществе, защиты прав и свобод гражданина, борьбы с преступностью и иными правонарушениями.

В качестве основных причин конфликтов в коллективах сотрудников ОВД выделяют недостатки в организации труда, несовершенство управления, коллизии межличностных отношений в коллективе, личностные особенности руководителя.

Управление конфликтами – это процесс воздействия, направленного на ликвидацию или минимизацию причин, спровоцировавших конфликт, или на коррекцию стиля поведения конфликтующих сторон. Поэтому первостепенный шаг в управлении конфликтом должен заключаться в понимании источников, его породивших.

Одной из первоочередных задач руководителей любого должностного уровня в системе ОВД выступает своевременное предотвращение и разрешение конфликтов на профессиональной или межличностной почве, выявление истинных причин, их порождающих. Вместе с тем это не означает, что нужно в обязательном порядке стремиться к полной бесконфликтности среди сотрудников.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНАХ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

2.1. Характеристика объекта и методов исследования

Исследование, направленное на диагностику конфликтных взаимоотношений в группе, в том числе выявление межличностных отношений сотрудников ОВД, проводилось на базе патрульно-постовой службы полиции г. Каменск-Уральского (ул. Чайковского, 18).

Объектом исследования выступили действующие сотрудники данного подразделения.

Выборка исследования составила 15 человек, являющихся сотрудниками патрульно-постовой службы полиции г. Каменск-Уральского. Необходимо отметить, что из 15 сотрудников в ОВД работают свыше 10 лет – 2 человека, от 5 до 10 лет – 1, остальные – до 5 лет. Также необходимо заметить, что из 15 человек имеют общий стаж работы в ОВД более 20 лет – 4 сотрудника, от 10 до 15 лет – 7, от 15 до 20 – 3, до 10 лет – 1. По возрасту свыше 50 лет – 2 человека, от 40 до 50 лет – 4 человека, от 35 до 40 лет – 3 человека, от 25 до 35 лет – 3 человека, от 18 до 25 лет – 3 человека.

Из 15 респондентов 2 человека – женщины, остальные 13 человек – мужчины.

Все сотрудники данного коллектива имеют высшее образование (юридическое и техническое). Традицией коллектива, является празднование дней сотрудника МВД (10 ноября) и вневедомственной охраны (29 октября). Отличительными чертами сотрудников являются отзывчивость, целеустремлённость и исполнительность. Чувство гражданственности и интерес к политической жизни ярко выражены, это связано с проведением ежедневных оперативных совещаний и темой плановых занятий. Хороший показатель в работе, связанный с раскрываемостью преступлений и

безопасностью, является долгом и гражданской позицией сотрудников полиции.

Хочется отметить, что в данном коллективе открытых конфликтных ситуаций в течении последних 6 месяцев не наблюдалось.

В целях определения наличия или отсутствия конфликтной ситуации в коллективе была выбрана методика цветового теста И. Д. Ладанова «Определение психологического климата группы» (Приложение 1) [13, с. 175–177]. Данная методика проста в использовании и позволяет определить сложившийся в группе психологический климат за счет эмоционального группового состояния. Климат в группе определяется по вопросу «С каким цветом у вас ассоциируется пребывание в коллективе?» Испытуемому предлагается на выбор выбрать из 6 цветов.

Красный – отражает восторженное настроение.

Оранжевый – указывает на радостное настроение.

Желтый – ассоциируется как светлое, приятное эмоциональное состояние.

Зеленый – означает спокойствие, уравновешенность.

Фиолетовый – означает тревожное, напряженное настроение.

Черный – означает уныние, полное разочарование, упадок сил.

Для того, чтобы выявить степень конфликтности каждого сотрудника коллектива был использован тест В. П. Пугачева «Конфликтная личность» (Приложение 2) [38, с. 215–218]. Тест состоит из 11 вопросов. Индивиду, проходящему обследование, необходимо для каждого вопроса выбрать один ответ из трёх возможных. Полученные ответы оцениваются в баллах в соответствии с ключом. В результате может быть получено от 10 до 44 баллов. Показатель, находящийся в пределах 10-14 баллов, свидетельствует о склонности личности к конфликтному поведению. Результат от 30 до 44 баллов указывает на стремление избегать конфликтных ситуаций.

Также была использована еще одна методика, позволяющая определить стиль поведения и изучение личностной предрасположенности к

конфликтному поведению – методика К. Томаса «Стиль конфликтного поведения» [16, с. 145–148]. С помощью данной методики представляется возможным определить два стиля поведения: это кооперация, связанная с вниманием человека к интересам другого человека, и напористость, для которой характерно защищать свои интересы. Так, по мнению К. Томаса существуют следующие способы регулирования конфликтов: соревнование, приспособление, компромисс, избегание и сотрудничество. И таким образом, по его мнению, при избегании конфликтов ни одна из сторон, не достигает успеха, в случае конкуренции, приспособления и компромисса кто-то из участников конфликтов оказывается в выигрыше, либо оба проигрывают. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

Таким образом, данная методика позволяет определить, какие формы поведения характерны для сотрудников, какие являются наиболее продуктивными и тем самым позволят стимулировать в дальнейшем продуктивное поведение в конфликтных ситуациях у сотрудников.

Опросник состоит из 60 суждений, сгруппированных в 30 пар, где испытуемому предлагается выбрать один из двух вариантов. Текст опросника приведен в Приложении 3. В дальнейшем производилась подсчеты баллов в соответствие с ключом, каждое совпадение ответа с ключом оценивается в 1 балл. После чего количество баллов суммируется по каждой шкале (стратегии), тем самым возникает представление о выраженности у испытуемого тенденций к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Для определения уровня конфликтности членов коллектива использовалась методика С. Емельянова «Самооценка конфликтности» (Приложение 4) [38, с. 219]. Цель испытуемых: оценить каждое утверждение левой и правой колонки. При этом отметить кружком, на сколько баллов у испытуемого проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-балльной шкале. 7 баллов означает, что оцениваемое

свойство проявляется всегда. 1 балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

Таким образом, в качестве объекта исследования выступили 15 сотрудников патрульно-постовой службы полиции г. Каменск-Уральского. Исследование психологического климата, стилей конфликтного поведения и уровня конфликтности проводилось методами анкетирования и тестирования по методикам И. Д. Ладанова, В. П. Пугачева, К. Томаса, С. Емельянова. Далее будут представлены результаты проведенного исследования.

2.2. Анализ результатов исследования

На первом этапе исследования был проведен цветовой тест определения психологического климата в группе, результаты которого показали, что у большинства сотрудников (у 7 из 15 респондентов) пребывание в данном коллективе ассоциируется с красным цветом, который отражает восторженное настроение; 4 человека выбрали зеленый цвет, что говорит о чувстве их уверенности в коллективе; у 2 респондентов коллектив ассоциируется с желтым цветом, характеризующим светлое и приятное эмоциональное состояние (примечательно, что это женщины); 1 сотрудник выбрал черный цвет, указывающий на чувство уныния и разочарования; 1 респондент выбрал фиолетовый цвет, который отражает тревожное, напряженное настроение (приложение 1, табл. 3, рис. 2).

Таким образом, по результатам проведения данной методики, можно отметить, что из 15 сотрудников лишь 2 испытывают определенный дискомфорт в коллективе, эмоциональное состояние остальных респондентов можно расценивать как благополучное.

На втором этапе исследования был проведен тест В. П. Пугачева «Конфликтная личность». Результаты исследования по данному тесту представлены в приложении 2, табл. 4 и на рис. 3.

Исследование показало, что большинство респондентов (8 человек) имеет средний уровень склонности к конфликтам. Но также выяснилось, что многие члены коллектива (5 человек) имеют высокий уровень. Низкий уровень конфликтности был выявлен у 2 человек.

Результаты исследования указывают на то, что в коллективе преобладают сотрудники с средним уровнем конфликтности. Таких людей считают конфликтными личностями. Они настойчиво отстаивают своё мнение, невзирая на то, как это повлияет на их служебные или личные отношения.

Сотрудники с высокой конфликтностью ищут поводов для споров, любят критиковать, но только когда это им выгодно, они могут также навязывать своё мнение, даже если не правы.

Сотрудники с низким уровнем конфликтности тактичны, легко избегают критических ситуаций. Когда же им приходится вступать в спор, они учитывают, как это отразится на их служебном положении.

На третьем этапе исследования была проведена методика определения стиля конфликтного поведения К. Томаса. Результаты проведения методики отражены в приложении 3, табл. 5, жирным цветом мы выделили наиболее высокие показатели у респондентов.

При проведении исследования по методике К. Томаса было выявлено, что для сотрудников характерны несколько типов поведения в конфликте (приложение 3, рис. 4).

Так, в основном, большинство членов коллектива предпочитают решать конфликтные ситуации методом сотрудничества (7 человек) и компромисса (5 человек) или приспособления (5 человек). 2 человека избегают решения конфликтов. Применяют стратегию соперничества в конфликтных ситуациях 3 человека из 15. Также необходимо отметить, что 6 сотрудникам свойственно выбирать несколько методов решения конфликтов, в зависимости от ситуации.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что большинство сотрудников ведут себя по-разному в каждой конфликтной ситуации и не

имеют ярко выраженных типов поведения. Некоторые сотрудники стремятся к лидерству, часть готова идти на уступки и склонна к компромиссу, а некоторые и вовсе стараются избегать конфликтов. Однако при проведении исследования можно отметить тенденцию стиля поведения сотрудников в конфликте: они не стараются настойчиво добиваться своих целей, и в ситуации выбора – уклониться от конфликта или нет, большинство сотрудников предпочитает отстаивать свою точку зрения.

На четвертом этапе исследования была проведена методика С. Емельянова «Самооценка конфликтности». Результаты исследования представлены в приложении 4, табл. 6 на рис. 5.

Исследование показало, что у большинства сотрудников (8 человек) слабый уровень самооценки конфликтности. Но также у многих респондентов отмечен выраженный уровень самооценки конфликтности (5 человек). У 1 человека невыраженный уровень, у 1 человека отсутствует самооценка конфликтности.

Сотрудники с выраженным уровнем самооценки конфликтности настойчиво отстаивают свое мнение, даже если это может испортить его отношения с окружающими.

Сотрудники со слабым уровнем самооценки конфликтности умеют сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций, но при необходимости могут отстаивать свои интересы.

Сотрудники с невыраженным уровнем самооценки конфликтности тактичны, не любят конфликтов, им приходится вступать в спор, всегда учитывая, как это может отразиться на взаимоотношениях с окружающими.

Сотрудники, у которых отсутствует уровень самооценки конфликтности склонны избегать конфликтных ситуаций, отказываться от своих интересов, чтобы избежать столкновений.

Стоит отметить, что результаты теста по определению самооценки конфликтности личности соотносятся с результатами теста В. П. Пугачева, который уже ранее выявил практически такие же результаты.

Таким образом, проанализировав результаты исследования, мы пришли к выводу о том, что большинство сотрудников патрульно-постовой службы полиции г. Каменск-Уральского по отношению к своим коллегам настроены дружелюбно и готовы идти на сотрудничество, им свойственны положительные способы решения конфликтных ситуаций, а также склонность к независимости мнения и упорство в отстаивании собственной точки зрения, тенденция к лидерству. Между тем в данном коллективе имеются отдельные сотрудники, у которых преобладают конформные установки во взаимоотношениях с окружающими, неуверенность в себе, склонность к компромиссам, а также сотрудники, которые, напротив, проявляют высокий уровень конфликтности.

Исходя из результатов проведенного исследования, можно предположить, что специально разработанные мероприятия по повышению конфликтостойчивости сотрудников, обучению их эффективным методам управления конфликтами, а также правилам создания благоприятного социально-психологического климата в коллективе, могут помочь снизить риск возникновения конфликтов в данном коллективе.

2.3. Разработка рекомендаций по профилактике межличностных конфликтов в ОВД

Профилактика конфликтов в служебных коллективах ОВД, заключается в такой организации жизнедеятельности сотрудников полиции, которая бы сводила к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними. Поскольку, как известно, предупредить какое-либо явление, в том числе конфликты, гораздо легче, чем конструктивно их разрешить. Кроме того, профилактика конфликтов требует значительно меньших затрат средств и времени, хотя фактически предупреждает те же деструктивные последствия, которые возникают при любом конструктивно разрешенном конфликте. Как отмечает В. В. Анциферов, социально-психологическое содержание

конфликта во многом определяет его возникновение и развитие. Поэтому социально-психологические условия профилактики конфликтов представляют большой интерес для офицера-руководителя, психолога [23, с. 81].

Данные условия включают, или, по крайней мере, должны включать в себя:

- организационно-управленческие методы, направленные на оптимизацию деятельности организационно-управленческой структуры;
- психологические методы, включающие оценку каждого сотрудника с целью оптимизации межличностных отношений в коллективе;
- обучение эффективным навыкам конструктивного коллективного взаимодействия;
- индивидуальные консультации и психокоррекционная работа, целью которых является решение противоречий внутреннего личностного характера.

Практика изучения конфликтов в коллективах сотрудников полиции показывает, что бесконфликтному взаимодействию между руководителем и подчиненными способствуют следующие социально-психологические условия:

- качественный психологический отбор сотрудников;
- стимулирование мотивации к добросовестному исполнению служебных обязанностей;
- справедливость и гласность деятельности в коллективе;
- учет интересов всех сотрудников, которых, так или иначе, затрагивают управленческие решения руководства, а также информирование подчиненных по важным для них проблемам;
- своевременно проведение коллективного отдыха, в целях снятия социально-психологической напряженности;
- организация служебного взаимодействия по типу «сотрудничество»;
- оптимизация рабочего времени руководителя и исполнителя;
- поощрение инициатив, обеспечение перспектив карьерного роста;

- справедливое распределение нагрузки между сотрудниками;
- грамотное руководство коллективом.

Так, руководителю важно уметь правильно строить взаимоотношения с подчиненными, грамотно организовывать свою управленческую деятельность. Для этого существуют некие правила, например, подчиненным нужно ставить ясные, конкретные и выполнимые задачи; критиковать подчиненного нужно только после похвалы; по отношению к подчиненному нужно быть честным и справедливым и т.д.

Поддержание и укрепление сотрудничества, отношений взаимовыручки является центральной проблемой всей тактики предупреждения конфликта, и в особенности в коллективах ОВД. Решение данной проблемы, носит комплексный характер и включает в себя методы социально-психологического, организационно-управленческого и морально-этического характера.

Так, некоторые исследователи, выделяет следующие важнейшие из социально-психологических методов, ориентированных на корректировку мыслей, чувств и настроений людей:

1. Метод согласия предполагает проведение мероприятий, нацеленных на вовлечение потенциальных конфликтантов в общее дело, в ходе осуществления которого у возможных противников появляется более или менее широкое поле общих интересов, они лучше узнают друг друга, привыкают сотрудничать, совместно разрешать возникающие проблемы.

2. Метод доброжелательности, или эмпатии. Данный метод предполагает развитие способности к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутренних состояний и предполагает выражение необходимого сочувствия товарищу по работе, партнеру, готовности оказать ему практическое содействие.

Для предотвращения конфликтов руководителю необходимо исключить из взаимоотношений немотивированную враждебность, агрессивность, невежливость. Использование этого метода особенно важно в кризисных

ситуациях, когда выражение сострадания и сочувствия, широкая и оперативная информация о происходящих событиях приобретают особо важное значение.

3. Метод сохранения репутации партнера, предполагает уважение к его достоинству. Так, при возникновении каких-либо разногласий, которые могут быть чреватые конфликтом, важнейшим методом предупреждения негативного развития событий, становится признание достоинства партнера, выражение должного уважения к его личности. Поскольку, признавая достоинство и авторитет оппонента, человек тем самым стимулирует соответствующее отношение к себе и своему авторитету. Подобный метод необходимо использовать не только в целях предупреждения конфликта, но и при любых формах межличностного общения.

4. Метод взаимного дополнения, который предполагает опору на такие способности партнера, какими не располагаем мы сами. Так, творческие люди часто не имеют склонности к монотонной и рутинной работе, при этом для успеха дела нужны и те, и другие.

Метод взаимодополнения особенно важен при формировании рабочих групп, которые в этом случае часто оказываются весьма прочными. Нередко прочными оказываются и семьи, при создании которых так или иначе учитываются требования метода дополнения.

Учет и умелое использование не только способностей, но и недостатков людей, которые тесно связаны друг с другом, помогают укрепить взаимное доверие и уважение людей, их сотрудничество, а, следовательно, помогают избежать конфликтов.

5. Метод недопущения дискриминации людей требует исключения подчеркивания превосходства одного партнера над другим, а еще лучше – и каких бы то ни было различий между ними. С этой целью в практике управления, часто используются элементы уравнительного материального поощрения всех работающих. Конечно, можно критиковать уравнительный метод распределения как несправедливый, уступающий методу

индивидуального вознаграждения. Но с точки зрения профилактики конфликтов уравнительный метод распределения имеет несомненные преимущества, позволяя избежать появления таких негативных эмоций, как чувство зависти, обиды, способных спровоцировать конфликтное противоборство. Поэтому в интересах наращивания антиконфликтного потенциала коллектива целесообразно делить заслуги и награды на всех, даже если они в значительной части принадлежат кому-то одному. Этот принцип широко применяется в повседневной жизни. Так, например, после соревнований по марш-броску, можно произнести фразу «все были молодцы, с поставленной задачей справились, спасибо за хорошую службу».

6. Метод психологического поглаживания. Он предполагает, что настроения людей, их чувства поддаются регулированию, нуждаются в определенной поддержке. Для этого практика выработала много способов, таких, как юбилеи, презентации, различные формы проведения членами трудовых коллективов совместного отдыха.

Эти и подобные им мероприятия снимают психологическое напряжение, способствуют эмоциональной разрядке, вызывают позитивные чувства взаимной симпатии, и таким образом, создают нравственно-психологическую атмосферу в организации, затрудняющую возникновение конфликтов.

Обобщая вышесказанное, можно подытожить, что профилактике и предотвращению конфликтов способствует все, что обеспечивает сохранение нормальных служебных отношений, укрепляет взаимное уважение и доверие сотрудников.

Следует подчеркнуть, что целью профилактики межличностных конфликтов в организации является создание условий, минимизирующих возникновение противоречий деструктивного характера, а ее основой – психологическая диагностика и прогнозирование. Также стоит сказать о том, что успешная деятельность по профилактике конфликта может вестись только в границах, устанавливаемых психологическими, нравственными и

правовыми требованиями к регулированию человеческих и служебных взаимоотношений.

Итак, во второй главе исследования был проведен анализ межличностных конфликтов в органах внутренних дел. В заключение можно сделать следующие выводы.

С целью диагностики конфликтных взаимоотношений в группе, в том числе выявления межличностных отношений сотрудников ОВД, было проведено исследование на базе коллектива сотрудников патрульно-постовой службы полиции г. Каменск-Уральского. Исследование психологического климата, стилей конфликтного поведения и уровня конфликтности проводилось методами анкетирования и тестирования по методикам И. Д. Ладанова, В. П. Пугачева, К. Томаса, С. Емельянова. Далее будут представлены результаты проведенного исследования.

Проанализировав результаты исследования, мы пришли к выводу о том, что большинство сотрудников патрульно-постовой службы полиции г. Каменск-Уральского по отношению к своим коллегам настроены дружелюбно и готовы идти на сотрудничество, им свойственны положительные способы решения конфликтных ситуаций, а также склонность к независимости мнения и упорство в отстаивании собственной точки зрения, тенденция к лидерству. Между тем в данном коллективе имеются отдельные сотрудники, у которых преобладают конформные установки во взаимоотношениях с окружающими, неуверенность в себе, склонность к компромиссам, а также сотрудники, которые, напротив, проявляют высокий уровень конфликтности.

По результатам проведенного исследования были предложены рекомендации по повышению конфликтоустойчивости сотрудников, обучению их эффективным методам управления конфликтами, а также правилам создания благоприятного социально-психологического климата в коллективе.

К наиболее эффективным мерам профилактики конфликтов в коллективах органов внутренних дел относятся: грамотный подбор,

расстановка, ротация и выдвижение кадров, повышение профессионального мастерства руководителей, обучение их методам создания благоприятных социально-психологических условий в коллективе; поддержание сотрудничества и порядка и дисциплины в подчиненном коллективе.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итак, в данном исследовании была изучена специфика межличностных конфликтов в органах внутренних дел. Для этого были решены следующие задачи: изучены понятие, структура, функции и виды межличностного конфликта, определены особенности механизма возникновения и протекания конфликтов в деятельности ОВД, изучены методы профилактики межличностных конфликтов в ОВД, проведен анализ межличностных конфликтов в органах внутренних дел, разработаны рекомендации по профилактике межличностных конфликтов в ОВД.

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия.

Межличностный конфликт – это некое столкновение двух позиций, точек зрения участников, оцениваемое ими как значимое событие и требующее от них определенных усилий, направленных на его разрешение.

Конфликт структурно включает в себя субъекты, объект, предмет, условия. Участники конфликта подразделяются на основных (прямых) и неосновных (косвенных).

Конфликт может выполнять как негативные, так и позитивные функции и, в целом, он сигнализирует о наличии каких-либо проблем, требующих внимания и решения.

Коллективы ОВД отличаются существенными особенностями, обусловленными возложенными на них задачами непосредственной охраны законности и правопорядка в обществе, защиты прав и свобод гражданина, борьбы с преступностью и иными правонарушениями.

Профессиональная деятельность сотрудников ОВД связана с необходимостью взаимодействия с гражданами, составляющими недобропорядочные и законопослушные слои общества. Указанные обстоятельства создают негативное влияние на психологическое здоровье

сотрудников органов внутренних дел, их межличностные взаимоотношения, формируют риски возникновения конфликтных ситуаций.

В качестве основных причин конфликтов в коллективах сотрудников ОВД выделяют недостатки в организации труда, несовершенство управления, коллизии межличностных отношений в коллективе, личностные особенности руководителя.

Управление конфликтами – это процесс воздействия, направленного на ликвидацию или минимизацию причин, спровоцировавших конфликт, или на коррекцию стиля поведения конфликтующих сторон. Поэтому первостепенный шаг в управлении конфликтом должен заключаться в понимании источников, его породивших.

Одной из первоочередных задач руководителей любого должностного уровня в системе ОВД выступает своевременное предотвращение и разрешение конфликтов на профессиональной или межличностной почве, выявление истинных причин, их порождающих. Вместе с тем это не означает, что нужно в обязательном порядке стремиться к полной бесконфликтности среди сотрудников.

С целью диагностики конфликтных взаимоотношений в группе, в том числе выявления межличностных отношений сотрудников ОВД, было проведено исследование на базе коллектива сотрудников патрульно-постовой службы полиции г. Каменск-Уральского. Исследование психологического климата, стилей конфликтного поведения и уровня конфликтности проводилось методами анкетирования и тестирования по методикам И. Д. Ладанова, В. П. Пугачева, К. Томаса, С. Емельянова. Далее будут представлены результаты проведенного исследования.

Проанализировав результаты исследования, мы пришли к выводу о том, что большинство сотрудников патрульно-постовой службы полиции г. Каменск-Уральского по отношению к своим коллегам настроены дружелюбно и готовы идти на сотрудничество, им свойственны положительные способы решения конфликтных ситуаций, а также склонность к независимости мнения

и упорство в отстаивании собственной точки зрения, тенденция к лидерству. Между тем в данном коллективе имеются отдельные сотрудники, у которых преобладают конформные установки во взаимоотношениях с окружающими, неуверенность в себе, склонность к компромиссам, а также сотрудники, которые, напротив, проявляют высокий уровень конфликтности.

По результатам проведенного исследования были предложены рекомендации по повышению конфликтостойчивости сотрудников, обучению их эффективным методам управления конфликтами, а также правилам создания благоприятного социально-психологического климата в коллективе.

К наиболее эффективным мерам профилактики конфликтов в коллективах органов внутренних дел относятся: грамотный подбор, расстановка, ротация и выдвижение кадров, повышение профессионального мастерства руководителей, обучение их методам создания благоприятных социально-психологических условий в коллективе; поддержание сотрудничества и порядка и дисциплины в подчиненном коллективе.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов [Текст] : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : Эксмо, 2014. – 510 с.
2. Бабосов, Е. Н. Социальные конфликты в воинских коллективах: причины, функции, специфика, профилактика [Текст] / Е. Н. Бабосов, В. Г. Малащенко // Конфликтология. – 2013. – № 4. – С. 176–188.
3. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом. Теория и практика [Текст] : учебник для бакалавров / Т. Ю. Базаров. – М. : Юрайт, 2014. – 381 с.
4. Большой психологический словарь [Текст] / под ред. Б. Г. Мещеряков, В. П. Зинченко. – СПб. : Прайм-Еврознак, 2013. – 632 с.
5. Бочкарев, М. В. Управление конфликтами в подразделениях ОВД [Текст] : методические рекомендации / М. В. Бочкарев, Е. Г. Телегина. – М. : ДГСК МВД России, 2011. – 98 с.
6. Буткова, Т. А. Формирование психологической компетентности сотрудников органов внутренних дел [Текст] : методические рекомендации / Т. А. Буткова и др. – М. : ДГСК МВД России, 2011. – 64 с.
7. Гришина, Н. В. Психология конфликта [Текст] / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2018. – 544 с.
8. Дмитриев, А. В. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / А. В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2010. – 320 с.
9. Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии [Текст] / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2009. – 384 с.
10. Замедлина, Е. А. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / Е. А. Замедлина. – М. : ИНФРА-М, 2013. – 141 с.
11. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта [Текст] : учебное пособие для студентов вузов / А. Г. Здравомыслов. – 3-изд., доп. и перераб. – М. : Аспект-Пресс, 2016. – 317 с.

12. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Текст] : учебник / М. Ю. Зеленков. – М. : Дашков и Ко, 2012. – 324 с.
13. Истратова, О. Н. Психодиагностика [Текст] : коллекция лучших тестов / О. Н. Истратова. – 5-е изд. – Ростов н/Д : Феникс, 2008. – 375 с.
14. Калюжный, А. С. Конфликты в коллективах военнослужащих [Текст] : учебное пособие / А. С. Калюжный. – Н. Новгород : Изд-во НГТУ, 2004. – 118 с.
15. Клок, К. Конфликты на работе. Искусство преодоления разногласий [Текст] / К. Клок, Д. Голдсмит. – М. : Претекст, 2013. – 290 с.
16. Коломинский, Я. Л. Социальная психология взаимоотношений в малых группах [Текст] : учебное пособие / Я. Л. Коломинский. – М. : АСТ, 2010. – 155 с.
17. Комлев, Ю. Ю. Основы конфликтологии: теория анализ и управление конфликтами в органах внутренних дел [Текст] : учебное пособие / Ю. Ю. Комлев. – Казань : Казан. юрид. ин-т МВД России, 2014. – 86 с.
18. Конфликтология [Текст] : учебник / под ред. А. Я. Кибанова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2012. – 300 с.
19. Кораблев, С. Е. Психологические основы поведения сотрудников органов внутренних дел в межличностном конфликте [Текст] : учебное пособие / С. Е. Кораблев. – Воронеж : Воронеж. ин-т МВД России, 2012. – 144 с.
20. Кораблев, С. Е. Тренинг развития коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов [Текст] : учебное пособие / С. Е. Кораблев. – М. : ЦОКР МВД России, 2009. – 88 с.
21. Король, Л. Г. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / Л. Г. Король, И. В. Малимонов, Д. В. Рахинский. – Ульяновск : Зебра, 2015. – 248 с.
22. Костина, Л. Н. Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел [Текст] : учебное пособие в 2-х ч. Ч. 1 / Л. Н. Костина. – Орёл : ОрЮИ МВД России, 2011. – 146 с.

23. Костина, Л. Н. Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел [Текст] : учебное пособие в 2-х ч. Ч. 2 / Л. Н. Костина. – Орёл : ОрЮОИ МВД России, 2011. – 181 с.
24. Кузьмина, Т. В. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / Т. В. Кузьмина. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 65 с.
25. Курбонова, З. М. Управлением конфликтом и конфликтогенными ситуациями [Текст] / З. М. Курбонова // Новая социальная политика и качество жизни: исследования и прогнозы: сб. науч. трудов по мат. I Междунар. науч.-практ. конф. – 2017. – С. 138–153.
26. Лукин, Ю. Ф. Конфликтология: управление конфликтами [Текст] : учебник для вузов / Ю. Ф. Лукин. – М. : Академический Проект; Гаудеамус, 2017. – 800 с.
27. Мецоян, Д. Е. Профилактика конфликтов в воинских коллективах [Электронный ресурс] / Д. Е. Мецоян // Мат. междунар. студ. электрон. науч. конф. «Студенческий научный форум». – URL: www.russian-scientists.ru (дата обращения: 07.02.2020).
28. Мириманова, М. С. Конфликтология [Текст] : учебник / М. С. Мириманова. – М. : Академия, 2013. – 320 с.
29. Овчаренко, Е. А. Межличностные отношения и конфликты на предприятии [Текст] / Е. А. Овчаренко, М. В. Попкова, Н. К. Семенова // Молодой ученый. – 2016. – № 10. – С. 1368–1370.
30. Организация психологической работы с личным составом органов внутренних дел [Текст] : учебное пособие. – М. : ДГСК МВД России, 2014. – 114 с.
31. Основы управления в органах внутренних дел [Электронный ресурс] : конспект лекций. – URL: <http://userdocs.ru/pravo/77655/index.html?page=13> (дата обращения: 07.02.2020).

32. Памятка сотруднику полиции о способах психологической саморегуляции [Текст] / К. В. Злоказов, Р. И. Степанов, В. В. Шаламов. – М. : ДГСК МВД России, 2015. – 25 с.
33. Подкорытов, Н. М. Роль руководителя в формировании психологического климата в служебном коллективе [Текст] / Н. М. Подкорытов, В. А. Генкина // Вестн. Челяб. гос. ун-та. – 2012. – № 3. – С. 16–21.
34. Прикладная юридическая психология [Текст] / под ред. А. М. Столяренко. – М., 2001. – 639 с.
35. Психологическое обеспечение формирования и развития культуры общения и коммуникативной компетентности у сотрудников органов внутренних дел [Текст] / под ред. В. Л. Кубышко. – М. : ЦОКР МВД России, 2007. – 56 с.
36. Психология общения [Текст] : практикум / под ред. А. С. Бондаренко. – Краснодар : Краснодар. ун-т МВД России, 2013. – 143 с.
37. Светлов, В. А. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / В. А. Светлов, В. А. Семенов. – СПб. : Питер, 2011. – 352 с.
38. Фетискин, Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп [Текст] / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М. : Изд-во Ин-та психотерапии. 2005. – 490 с.
39. Хохлов, А. С. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / А. С. Хохлов. – Самара : СФ ГБОУ ВПО МГПУ, 2014. – 312 с.
40. Цветков, В. Л. Психология конфликта. От теории к практике [Текст] : учебное пособие для студентов вузов / В. Л. Цветков. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 183 с.
41. Шаленко, В. Н. Конфликты в трудовых коллективах [Текст] / В. Н. Шаленко. – М. : Слово, 2012. – 300 с.
42. Шаповал, В. А. Психологическая работа с личным составом органов внутренних дел. Организация психологической службы в органах

внутренних дел [Текст] : учебное пособие / В. А. Шаповал, И. Ю. Кобозев, В. А. Золотенко. – СПб. : МВД России, Санкт-Петербург. ун-т, 2016. – 259 с.

43. Шейнов, В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение [Текст] / В. П. Шейнов. – Минск : Арт, 2011. – 221 с.

44. Юридическая психология с основами общей и социальной психологии [Текст] : учебник / под ред. В. Я. Кикоть, В. Ю. Рыбников. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 465 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Цветовой тест И. Д. Ладанова «Определение психологического климата группы»

Таблица 3. Определение психологического климата группы

№ п/п	Цвет
1	зеленый
2	красный
3	желтый
4	желтый
5	красный
6	красный
7	зеленый
8	красный
9	зеленый
10	красный
11	красный
12	фиолетовый
13	черный
14	зеленый
15	красный

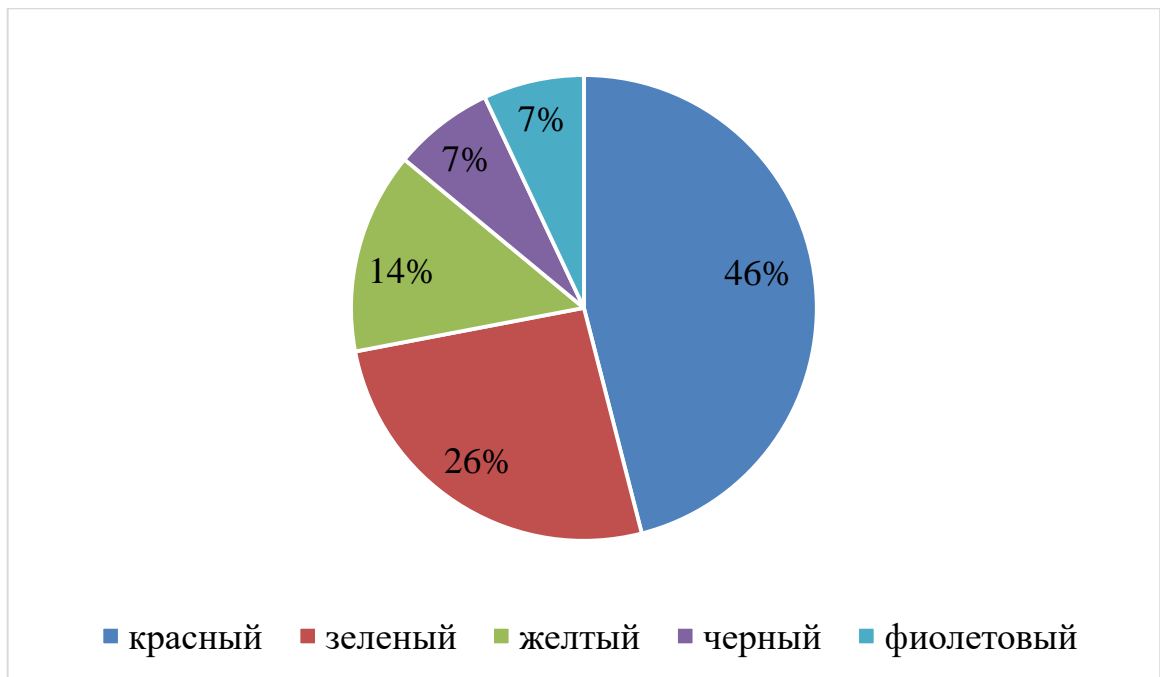


Рис. 2. Определение психологического климата группы

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Тест В. П. Пугачева «Конфликтная личность»

Если выберете «а», то запишите себе 4 балла.

Если выберете «б», то запишите себе 2 балла.

Если выберете «в», то запишите себе 0 баллов.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что Вы предпринимаете?

- а) избегаете вмешиваться в ссору
- б) можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего, кто прав
- в) всегда вмешиваетесь и до конца отстаиваете свою точку зрения

2. На собрании критикуете ли Вы начальство за допущенные ошибки?

- а) нет
- б) да, но в зависимости от Вашего личного отношения к нему
- в) всегда критикуете за ошибки

3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который Вам кажется нерациональным. Предложите ли Вы свой план, который кажется вам лучше?

- а) если другие Вас поддержат, то да
- б) разумеется, вы будете поддерживать свой план
- в) боитесь, что за критику Вас могут лишить премиальных

4. Любите ли Вы спорить со своими коллегами, друзьями?

а) только с теми, кто не обижается и когда споры не портят Ваши отношения

б) да, но только по принципиальным, важным вопросам

в) Вы спорите со всеми по любому поводу

5. Кто-то пытается пролезть вперёд Вас без очереди....

а) считая, что Вы не хуже него попытаетесь обойти очередь

б) возмущаетесь, но про себя

в) открыто высказываете своё негодование

6. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа Вашего коллеги, в которой есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что Ваше мнение будет решающим, как вы поступите?

а) выскажитесь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта

б) выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить её

в) станете критиковать её, чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибки

7. Представьте: свекровь (тёща, муж, жена) постоянно говорит Вам о необходимости экономии и бережливости, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Что Вы ей скажете?

а) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие

б) говорите, что эта вещь безвкусна

в) постоянно ругаетесь, ссоритесь с ней из-за этого

8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?

а) думаете: «Зачем портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных детей»

б) делаете им замечание

в) если бы это было в общественном месте, Вы бы их отчитали

9. В ресторане Вы замечаете, что официант обсчитал вас...

а) в этом случае Вы не даёте ему чаевые, которые заранее приготовили, если бы он поступил честно

б) попросите, чтобы он ещё раз при Вас подсчитал сумму

в) это будет поводом для скандала

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: не следит за уборкой в комнате, разнообразием меню. Возмущает ли вас это?

а) да, но если Вы даже и выскажете ему какие-то претензии, это вряд ли что-то изменит

б) Вы находите способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы

в) Вы вымещаете недовольство на младшем персонале: уборщицах, официантках

11. Вы спорите с Вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли Вы свою ошибку?

а) нет

б) разумеется, признаете

в) какой же у вас авторитет, если Вы признаетесь, что были не правы?

От 30 до 44 баллов. Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить, легко избегаете критические ситуации. Когда же вам приходится вступать в спор, Вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но, когда им требуется помощь, Вы не всегда решаетесь её оказать. Не думаете ли Вы, что тем самым Вы теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 баллов. О Вас говорят, что Вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете своё мнение, невзирая на то, как это повлияет на Ваши служебные или личные отношения. И за это вас уважают.

От 10 до 14 баллов. Вы ищете поводов для споров, большинство из которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно Вам. Вы навязываете своё мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если Вас будут считать любителем поскандалить? Подумайте, не скрывается ли за Вашим поведением комплекс неполноценности?

Таблица 4. Результаты диагностики по тесту В. П. Пугачева
«Конфликтная личность»

№ п/п	Кол-во баллов	Уровень
1	20	средний
2	18	средний
3	14	высокий
4	30	низкий
5	20	средний
6	12	высокий
7	25	средний
8	27	средний
9	12	высокий
10	35	низкий
11	23	средний
12	14	высокий
13	22	средний
14	11	высокий
15	20	средний

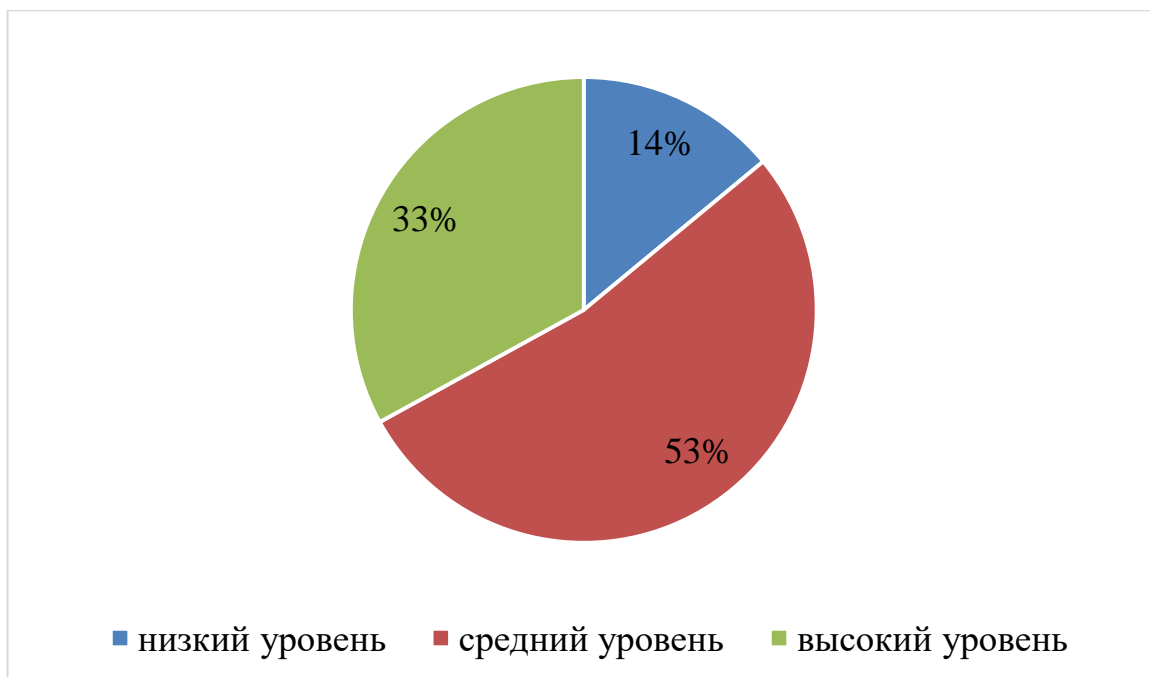


Рис. 3. Результаты диагностики по тесту В. П. Пугачева «Конфликтная личность»

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Методика К. Томаса «Стиль конфликтного поведения»

1. а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;

б) Вместо того, чтобы обсуждать то, в чем мы, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.

2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) Я пытаюсь уладить его с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.

3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

5. а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого;

б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. а) Я пытаюсь избежать неприятности для себя;

б) Я стараюсь добиться своего.

7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;

б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;

б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего;
- б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;
- б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;
- б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13. а) Я предлагаю среднюю позицию;
- б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;
- б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;
- б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого;
- б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
- б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;
- б) Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19. а) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;
- б) Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно.
20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;

- б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому;
- б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;
- б) Я отстаиваю свою позицию.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;
- б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;
- б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте;
- б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию;
- б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров;
- б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
- б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) Я предлагаю среднюю позицию;
- б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого;
- б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

По каждому из пяти разделов вопросника (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) подсчитывается количество ответов, совпадающих с ключом.

Ключ:

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16 б, 17а, 22б, 25а, 28а.

Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения испытуемого в ситуации конфликта, тенденции его взаимоотношений в сложных условиях.

Таблица 5. Результаты исследования по методике К. Томаса

№ п/п	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1	3	10	3	5	9
2	5	4	11	5	5
3	7	3	11	4	9
4	4	9	5	5	7
5	12	5	3	4	6
6	6	10	5	7	2
7	6	3	4	11	6
8	4	8	6	5	5
9	5	10	11	3	5
10	12	5	3	4	6
11	2	9	8	5	8

Окончание таблицы 5

12	3	5	8	10	7
13	7	4	4	5	12
14	8	9	1	1	13
15	10	5	5	3	4

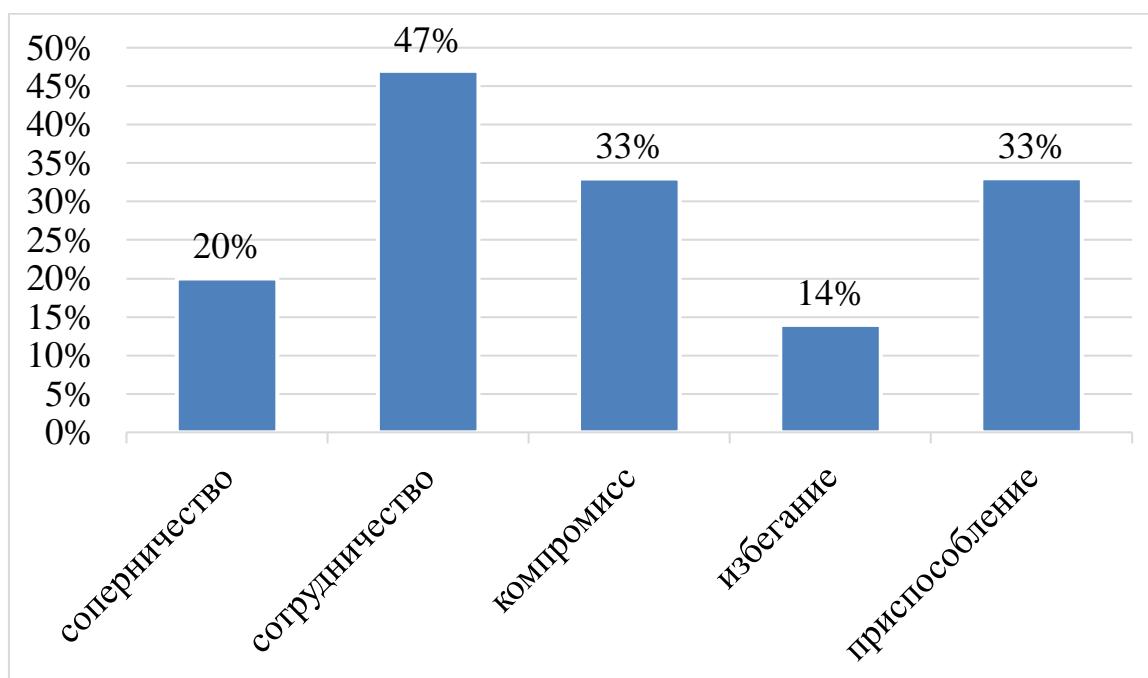


Рис. 4. Результаты диагностики стиля конфликтного поведения

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Методика С. Емельянова «Самооценка конфликтности»

Цель: определение уровня конфликтности.

Инструкция: оцените, насколько в вас представлено свойство, приведённое в таблице.

<i>Свойство</i>	<i>баллы</i>							<i>Свойство</i>
Рветесь в спор	7	6	5	4	3	2	1	Уклоняетесь от спора
Свои выводы сопровождается тоном, не терпящим возражений	7	6	5	4	3	2	1	Свои выводы сопровождается извиняющимся тоном
Считаете, что добьетесь своего, если будете яростно возражать	7	6	5	4	3	2	1	Считаете, что если будете возражать, то не добьетесь своего
Не обращаете внимания на то, что другие не принимают доводов	7	6	5	4	3	2	1	Сожалеете, если видите, что другие не принимают доводов
Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7	6	5	4	3	2	1	Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствии оппонента
Не смущаетесь, если попадаете в напряжённую обстановку	7	6	5	4	3	2	1	В напряжённой обстановке чувствуете себя неловко
Считаете, что в споре надо проявлять свой характер	7	6	5	4	3	2	1	Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции
Не уступаете в спорах	7	6	5	4	3	2	1	Уступаете в спорах
Считаете, что люди легко выходят из конфликта	7	6	5	4	3	2	1	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта
Если взрываетесь, то считаете, что без этого нельзя	7	6	5	4	3	2	1	Если взрываетесь, то вскоре ощущаете чувство вины

Обработка результатов:

Коэффициент = сумма баллов / 70 * 100%

Интерпретация результатов:

<i>Коэффициент, %</i>	<i>Уровень конфликтности</i>	<i>Характеристика</i>
86 – 100	Высокая	Человек сам ищет повод для споров.
76 – 85	Выраженная	Человек настойчиво отстаивает свое мнение, даже если это может испортить его отношения с окружающими.
56 – 75	Слабая	Человек умеет сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций, но при необходимости может отстаивать свои интересы.
31 – 55	Невыраженная	Человек тактичен, не любит конфликтов. Если ему приходится вступать в спор, всегда учитывает, как это может отразиться на взаимоотношениях с окружающими.
14 - 30	Отсутствует	Человек склонен избегать конфликтных ситуаций, отказаться от своих интересов, но избежать столкновений.

Таблица 6. Результаты диагностики по методике С. Емельянова «Самооценка конфликтности»

№ п/п	Коэффициент	Уровень
1	60%	слабый
2	66%	слабый
3	80%	выраженный
4	15%	отсутствует
5	65%	слабый
6	80%	выраженный
7	70%	слабый
8	62%	слабый
9	76%	выраженный
10	40%	невыраженный
11	59%	слабый
12	82%	выраженный
13	60%	слабый

Окончание таблицы 6

14	77%	выраженный
15	70%	слабый

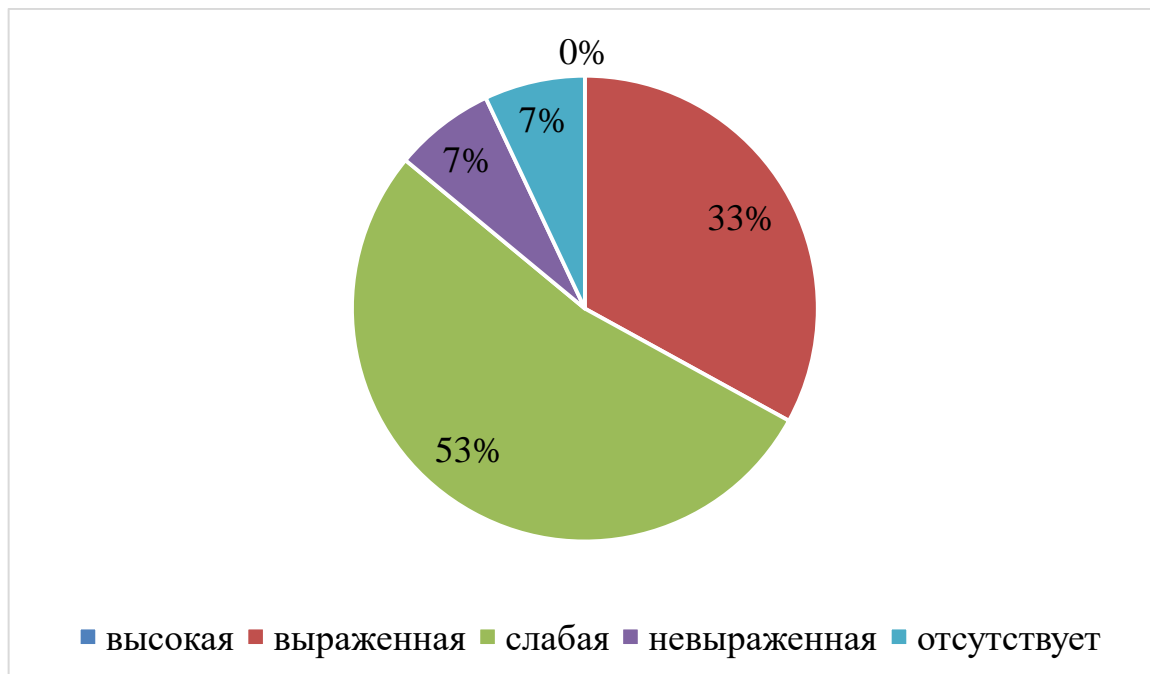


Рис. 5. Результаты диагностики по методике С. Емельянова «Самооценка конфликтности»