



Столыпинский
вестник

Научная статья

Original article

УДК 159.9

**ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ КОНФЛИКТ В ОРГАНАХ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ:
ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ**

**ORGANIZATIONAL CONFLICT IN THE INTERNAL AFFAIRS BODIES:
RESOLUTION TECHNOLOGIES**

Жаркова Галина Владимировна, помощник начальника следственного управления УМВД России по Рязанской области, начальник группы по работе с личным составом, слушатель, Академия управления МВД России, г.Москва

Zharkova Galina Vladimirovna, Assistant to the Head of the Investigative Department of the Ministry of Internal Affairs of Russia in the Ryazan region, head of the group for work with personnel, listener, Academy of Management of the Ministry of Internal Affairs of Russia, Moscow

Аннотация: Конфликт - это тип социального взаимодействия. Конфликт является объективным условием развития любой организации людей, общества. Проблема эффективного разрешения конфликтов, достижения взаимопонимания, проведение переговоров интересует не только профессиональных психологов, социологов и педагогов, но и для сотрудников органов внутренних дел данная тема очень важна. Дело в том, что профессиональная деятельность сотрудников органов внутренних дел связана со взаимоотношениями в коллективе, а также и взаимодействия с людьми. При взаимодействиях людей между собой могут возникать различные эмоционально

напряженные ситуации, которые могут приводить, как к мелким проблемам в коллективе, так и достаточно крупным, для разрешения которых необходимо достаточно много времени для их урегулирования.

Так, от сотрудников органов внутренних дел при выполнении профессиональных обязанностей необходим высокий уровень коммуникативной, конфликтной компетентности в работе с гражданами. Сотрудник органов внутренних дел обязан соблюдать все требования, которые к нему предъявляются.

Abstract: Conflict is a type of social interaction. Conflict is an objective condition for the development of any organization of people, society. The problem of effective conflict resolution, mutual understanding, negotiations is of interest not only to professional psychologists, sociologists and teachers, but also for employees of internal affairs agencies, this topic is very important. The fact is that the professional activity of employees of the internal affairs bodies is connected with relationships in the team, as well as interaction with people. When people interact with each other, various emotionally stressful situations may arise, which can lead to both minor problems in the team and sufficiently large ones, which require a lot of time to resolve them.

Thus, when performing professional duties, employees of the internal affairs bodies need a high level of communicative, conflict-related competence in working with citizens. An employee of the internal affairs bodies is obliged to comply with all the requirements that are imposed on him.

Ключевые слова: конфликт, социальное взаимодействие, организация.

Keywords: conflict, social interaction, organization.

Одним из направления работы по совершенствованию деятельности сотрудников органов внутренних дел является формирование навыков конструктивного взаимодействия с людьми, которые обеспечивают своевременное распознавание конфликтных ситуаций, их профилактику и управление. От сотрудника органов внутренних дел требуется грамотное умение вести переговоры, своевременно вырабатывать и применять оптимальные

стратегии поведения в конфликте, уметь предвидеть начало конфликтной ситуации и не допустить ее.

Актуальность данной темы выражена тем, что для повышения доверия населения, необходимо изучение психологических особенностей поведения сотрудников органов внутренних дел в ситуациях межличностных конфликтов, поиск путей их решения, а, следовательно, приводит к целесообразности разработки рекомендаций по повышению уровня психологической подготовленности сотрудников органов внутренних дел к позитивному, результативному диалогу с гражданами.

Объект исследования – конфликты. Причинами конфликта может являться напряженный характер взаимодействия сотрудника органов внутренних дел с гражданами при реализации своих профессиональных полномочий. Сотрудник органов внутренних дел исполняя свои профессиональные обязанности часто касается личных, общественных, политических, социальных, духовных интересов граждан. Поэтому, незначительное отступление сотрудников органов внутренних дел от норм права, при разрешении оперативно-служебных задач или чрезмерное акцентирование на властных полномочиях, способствуют причинению морального вреда гражданам. Данная деятельность может негативно отражаться на формировании общественного мнения у населения.

Предмет исследования являются механизмы управления организационными конфликтами.

Гипотеза исследования это причины конфликтов в органах внутренних дел, где могут быть разногласия людей или групп, которые преследуют какие-либо значимые для них интересы. Особенность этих интересов заключается в том, что они каким-то образом связаны между собой - это может быть какое-либо явление, предмет и т.д. и реализации этих интересов наносится ущерб интересам противоположной стороны.

Целью является разработка путей совершенствования механизмов управления организационными конфликтами в органах внутренних дел.

Рассматривая само начало возникновения конфликта надо отметить, что конфликт начинается с какой-либо конфликтной ситуации и состоит из

участников конфликта (оппонентов). Объектом конфликта является причина, из-за которой оппоненты вступают в противоборство.

Как правило началом конфликта всегда является инцидент, то есть повод или причина. Наблюдая за природой возникновения конфликтов, причиной их может послужить любой повод – личностный, организационно-управленческий, социально-психологический и т.д., которые могут возникнуть внезапно или назревать продолжительное время.

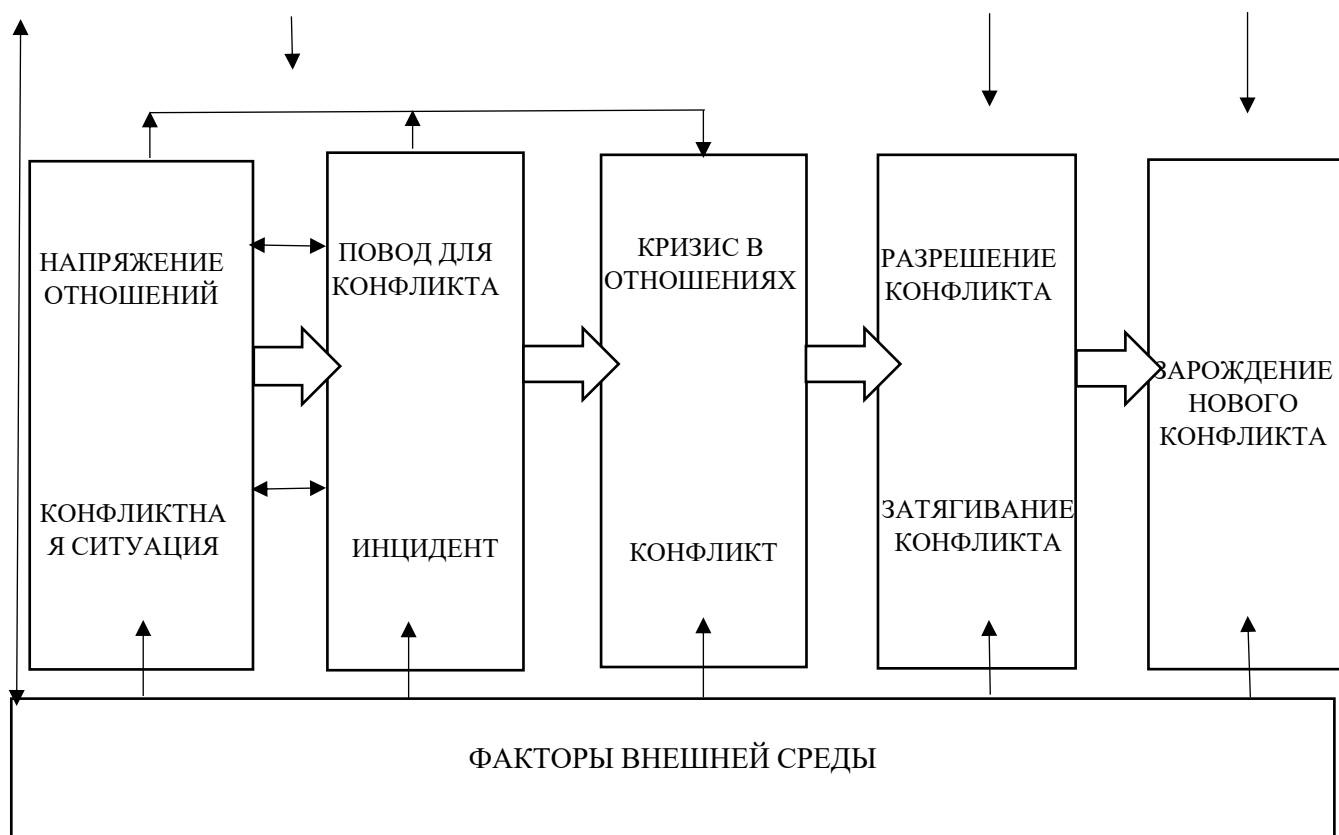
Понятие «конфликт» используется достаточно широко так это могут быть и вооруженные столкновения, и противостояния различных социальных групп, семейная ссора, дискуссия или споры между людьми и многое другое.

Слово «конфликт» происходит от латинского *conflictus* — столкновение. Анализируя данное определение из различных источников, в том числе энциклопедий, можно найти их сходство. Понятие конфликт несет в себе следующие значения, которые выражают:

- состояние открытой и затяжной борьбы; сражение; война.
- состояние дисгармонии в отношениях между людьми; столкновение противоположностей.
- психическая борьба, возникающая как результат одновременного функционирования взаимно исключающих импульсов, желаний или тенденций.
- противостояние характеров или сил.

Для эффективного управления группой людей, коллективом, организацией, руководителю необходимо понять, что конфликт – это не спонтанно возникшее столкновение, а процесс, который протекает во времени и пространстве. Как ранее было отмечено, что у конфликта всегда есть участники, которые придерживаются противоположных точек зрения, имеющие различные мнения, цели, интересы. Понимание самого процесса конфликта позволяет руководителю осознано им управлять и предотвращать. Большинство исследователей процесса конфликта определяют три его стадии (таблица 1).

Таблица 1 – Процесс развития конфликта



Первая стадия – это возникновение конфликтной ситуации, которая возникает тогда, когда интересы сторон вступают в противоречие с друг другом, но открытого столкновения еще не возникает.

Внешними признаками этой стадии является напряжение между сотрудниками, которые возникают из-за неадекватных ситуаций, каких-либо негативных установок и т.д. Инцидент может возникнуть случайно или целенаправленно, быть как объективным, так и субъективным. В процессе развития событий под влиянием объективных и субъективных факторов конфликтная ситуация может исчезнуть, либо трансформироваться в другую, либо перерасти в открытый конфликт.

Вторая стадия – это кризис во внутриорганизационных отношениях. Может перерасти в открытое противостояние, а также может проявляться в как в открытой, так и в скрытой формах.

Рассмотрим открытый конфликт – данный вид конфликта выражается в ссорах, спорах, агрессивных действиях, высказыванием претензий, недовольств и т.д.

Скрытый конфликт в основном характеризуется ложной видимостью нормальных отношений, отсутствием явного противостояния, но в реальности для борьбы используются скрытые способы воздействия друг на друга – интриги, сплетни, оговоры, наговоры, действия «чужими руками» и т.д.

Третий этап - завершающий. Он может закончиться примирением, либо урегулированием, выходом из конфликта одной из сторон, в случае вмешательства третьих лиц для пресечения или прекращения конфликта.

Самым нежелательным исходом развития конфликта является, если данный конфликт переходит в затяжной характер, который может породить развитие отрицательных последствий или новые конфликтные ситуации.

Руководитель, управляя процессом конфликта, может выбрать время и способ вмешательства, то есть он может это сделать на любой из стадии. Если руководитель знает причины конфликта, субъектов конфликта, их личностные психологические качества, то он может грамотно спрогнозировать последствия конфликта и устранить причины его возникновения. От умения и желания руководителя налаживать социальное взаимодействие зависит успешность, работоспособность всего коллектива.

Признание конфликта, как закономерного явления в обществе или в организации, поможет быстрее решать ряд труднейших социальных задач, а также регулирование деловых взаимоотношений в коллективе, формирование общественного мнения, настроения, обеспечение и развитие трудовых традиций и т.д.

Решая социальные задачи с помощью процесса конфликта, можно определить его основные функции, которые могут быть как негативными, так и позитивными.

К негативным функциям относятся такие явления как:

- появление дополнительных материальных затрат и потерь в следствии увольнения «обиженных», снижения производительности труда, судебных затрат и т.д.

- появление противоборствующих групп.
- ухудшение социально-психологического климата в коллективе.
- снижение степени сотрудничества между сотрудниками, эмоциональное выгорание сотрудников.
- инициирование астенических личностных и коллективных психологических состояний в организации – стресс, депрессия, паника и т.д.

К положительным функциям относятся явления как:

- стимулирование и развитие сотрудников и самой организации.
- повышение уровня правовой культуры сотрудников.
- обеспечение ротации кадров и т.д.

Рассматривая негативные функции организационного конфликта, необходимо отметить, что он также социально важен, так как обеспечивает поступление информации о причинах и возможных последствиях вскрытого противоречия, интересах, мотивах, целях конфликтующих сторон.

Как показывает практика, точная диагностика на всех этапах развития конфликта может обеспечить оптимальный выбор механизмов разрешения этого социального явления, а также минимизировать ошибки при принятии управленческих решений.

В современной социологической литературе представлены различные по содержанию, алгоритму подходы к общему исследованию, анализу и диагностики конфликтов:

- аналитическая схема исследования конфликтов;
- анализ развития конфликтов с точки зрения формальной структуры противоборствующих сторон;
- диагностика ситуации, в которой конфликт является катализатором формирования организационной культуры;
- анализ ситуации с точки зрения нарушения функционирования т типов отношений в организации;
- социальная диагностика ситуации, с точки зрения многоуровневой организации практического сознания конфликтующих сторон и другие.

Диагностика является основным этапом управления конфликтом. Необходимо учитывать, что конфликт присутствует везде, где люди объединены в общества, организации, он может зависеть от множества объективных факторов, типа социальных и экономических отношений, может быть межгрупповой, межличностный и т.д. поэтому безусловно диагностика конфликта требует всестороннего и расширенного знания предмета.

Как показывают исследования полностью (идеально) изучить условия и содержание конфликта невозможно. Поэтому главной задачей руководителя является правильно и грамотно определить основные аспекты конфликта-причины, предмет, участников, условия протекания и т.д., а следовательно позволит более точно определить цель диагностической работы. Для этого необходимо осуществить сбор информации, то есть выявить «болевые точки», существующие противоречия, референтные группы и пассионарные личности, которые являются инициаторами противостояния. Для этого необходимо использовать комплекс общенаучных и социологических методов, такие как беседа, опросы - анкетирование, стандартные и нестандартные интервью, социометрический, анализ документов и т.д.

Основной характеристикой конфликта являются субъекты конфликта и их взаимоотношения, где необходимо изучить их социальный статус. Субъекты могут находится как в горизонтальных взаимоотношениях, то есть на одном иерархическом уровне, так и в вертикальных взаимоотношениях. Также необходимо установить их политическую, психологическую направленность, интересы, склонности, правовую компетентность, степень удовлетворенности жизненными потребностями и т.д.

Еще одним методом диагностики конфликтов является анализ документов, в которых может содержаться информация о существующих трудностях, проблемах.

Безусловно, чем точнее диагностика конфликта, тем точнее можно разработать и реализовать эффективное управленческое решение по его разрешению.

Возникновение внутренних конфликтов - незнание и непонимание многими руководителями личностных особенностей реакции подчиненных на

происходящие изменения, нередко приводят к повышению напряженности, эскалации социальных конфликтов. Поэтому при планировании крупных изменений руководителю необходимо определить время, которое необходимо для сотрудников для полной адаптации. Руководитель, производя изменения в кадровом составе должен опираться на свой профессионализм, энергию, ответственность подчиненных.

Одним из методов диагностики является изучение социально-психологического климата в служебном коллективе. При данной диагностике необходимо использовать такие методы исследования как анкетирование с использованием методик общей оценки психологического климата и изучение социально-психологических особенностей личности руководителя, наблюдение, беседа, сбор независимых характеристик.

Так по результатам исследования, в нескольких служебных коллективах, можно сделать вывод, что респонденты такого аспекта служебной деятельности коллектива, как «удовлетворенность различными сторонами жизнедеятельности коллектива» были удовлетворены:

- результатами своей работы – 82,5;
- отношением членов коллектива к выполнению своих обязанностей – 70;
- организацией работы – 67,5;
- предъявляемым к ним требованиям - 57,5;
- своим участием в управлении делами коллектива – 67,5;
- отношением членов коллектива к гражданам – 90;
- взаимоотношениями в коллективе – 85.

Из проведенного исследования наиболее проблемными для сотрудников являлись такие аспекты жизнедеятельности коллектива как решение жилищного вопроса, материальное обеспечение.

Для полного взаимопонимания между руководителем и подчиненными, руководитель должен интересоваться бытовыми (жилищными) проблемами сотрудников, своевременно оказывать, зависящую от него, помощь в их решении.

Как показывает практика, зачастую конфликты возникают на социально-бытовой почве, то есть, когда у сотрудника возникает сложная ситуация в семье,

это может быть, что сотрудник вынужден снимать квартиру для жилья, платить за ипотеку и т.д., тем самым отдавая с зарплаты значительную часть денег, а следовательно человек становится раздражительным, может начать конфликтовать с семьей, руководителями, сослуживцами и в последствии начинает поиск другой более высокооплачиваемой работы.

Как отметил Министр МВД России В.А. Колокольцев на расширенном заседании коллегии МВД России в 2022 г.:

«Отдельно остановлюсь на вопросах кадрового обеспечения. В приоритетном порядке решались задачи по сохранению личного состава, совершенствованию профессиональной подготовки, соблюдению служебной дисциплины. В числе основных направлений остаётся предоставление социальных гарантий сотрудникам и пенсионерам. По сравнению с 2020 годом количество семей, получивших единовременную социальную выплату для приобретения или строительства жилья, увеличилось на 15 процентов. Усовершенствован порядок жилищного обеспечения. Теперь за уволенными со службы по состоянию здоровья или по оргштатным изменениям сохраняется право на указанную выплату.

Кроме того, у наших коллег, отработавших не менее 25 лет, появилась возможность на период ожидания собственной квартиры оставаться в служебной, иначе очень несправедливо получалось, когда человека, всю жизнь и здоровье отдавшего обеспечению безопасности граждан, выселяли с семьёй практически на улицу.

Тем не менее положение дел в сфере кадрового обеспечения остаётся достаточно напряжённым. Самая серьёзная проблема – значительный некомплект. Так, за 2021 год количество уволившихся из органов внутренних дел следователей по сравнению с 2020 годом возросло на 34 процента. От их юридической квалификации и опыта зависят фактически судьбы людей. Вопрос некомплекта также актуален для патрульно-постовой службы, уголовного розыска, подразделений по контролю за оборотом наркотиков и экономической безопасности, то есть почти по всем ключевым направлениям. Такая негативная тенденция активизирует дальнейший отток кадров, поскольку в условиях

некомплекта оставшиеся сотрудники вынуждены работать с дополнительной нагрузкой».

Задача современного руководителя – выявлять, пресекать, предупреждать, разрешать конфликтные ситуации в коллективе.

Руководитель - обязан проводить справедливую политику, не нарушать правила этики и морали самому, прислушиваться к мнению других членов коллектива, принимать справедливые решения и т.д. При этом используя основные направления работы в этом вопросе:

- оптимизация работы организации – выстраивание логичных вертикальных, горизонтальных связей, разделение ответственности;
- создание комфортных условий работы;
- устранение психологических причин конфликтов – улучшение отношений в коллективе, снижение стресса, нейтрализация раздражающих факторов;
- справедливая и гласная система поощрений и наказаний.

Литература:

1. Федеральный закон от 30 ноября 2011 г. № 342 – ФЗ «О службе в органах внутренних дел Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» // <http://www.consultant.ru/>.
2. Федеральный закон от 19 июля 2011 г. № 247 – ФЗ «О социальных гарантиях сотрудникам органов внутренних дел Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» // <http://www.consultant.ru/>.
3. Приказ МВД России от 25 декабря 2020 г. № 900 «Вопросы организации морально-психологического обеспечения деятельности органов внутренних дел Российской Федерации» // <http://www.consultant.ru/>.
4. Выступление Министра внутренних дел Российской Федерации генерала полиции В.А. Колокольцева на расширенном заседании коллегии Министерства внутренних дел РФ в 2022 г.

Literature:

1. Federal Law No. 342 – FZ of November 30, 2011 "On Service in the Internal Affairs Bodies of the Russian Federation and Amendments to Certain Legislative Acts of the Russian Federation" //http://www.consultant.ru /.
2. Federal Law No. 247 – FZ of July 19, 2011 "On Social Guarantees to Employees of the Internal Affairs Bodies of the Russian Federation and amendments to certain legislative acts of the Russian Federation" //http://www.consultant.ru /.
3. Order of the Ministry of Internal Affairs of Russia No. 900 dated December 25, 2020 "Issues of the organization of moral and psychological support for the activities of the internal affairs bodies of the Russian Federation" //http://www.consultant.ru /.
4. Speech by the Minister of Internal Affairs of the Russian Federation, General of Police V.A. Kolokoltsev at an expanded meeting of the Board of the Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation in 2022.

© Жаркова Г.В. Научный сетевой журнал «Столыпинский вестник» №4/2022.

Для цитирования: Жаркова Г.В. ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ КОНФЛИКТ В ОРГАНАХ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ: ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ // Научный сетевой журнал «Столыпинский вестник» № 4/2022.