

are given, which express the representation of the criminal mode of action in the mental world of the individual and are subject to identification during the implementation of psychodiagnostics. The theoretical propositions about the projective approach that are important for conducting this psychodiagnostics are noted. The article presents a set of diagnostic features of the main components of the criminal propensity of the individual, which are manifested in the process of communicative activity of the diagnosed person, controlled using techniques based on the projective approach. The qualitative characteristics of these signs, as well as signs of the opposite nature, are indicated. Diagnostic methods of stimulating the manifestation of these signs, based on the projective approach, are noted.

Keywords: diagnostics criminal inclinations of the person, personal acceptability of criminal behavior, projective approach to diagnostics, diagnostic signs of criminogenic properties of the personality, methods of projective diagnostics criminogenic personality.

УДК 159.9:34

С.А. Стульба, кандидат психологических наук, доцент кафедры белорусского и иностранных языков Академии МВД Республики Беларусь
(e-mail: лана2205@tut.by)

КОНФЛИКТНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

Рассматриваются вопросы, посвященные конфликтной компетентности в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел. Описаны существующие научные подходы к определению содержания понятия «конфликтная компетентность». Дается анализ профессионально значимых компонентов конфликтной компетентности сотрудников как фактора конструктивного общения в стрессовых ситуациях.

Ключевые слова: сотрудник органов внутренних дел, конфликтная компетентность, конфликтная грамотность, профессиональная деятельность.

Конфликт является неотъемлемым элементом функционирования любого общества. В современных условиях, когда ежедневно увеличивается скорость жизни, когда со стрессами сталкивается почти каждый не понаслышке, когда люди, связанные узами совместной деловой активности, разрешают свои интересы, всегда есть вероятность развития конфликта. Он дезорганизует людей, переводит их в состояние, когда начинают управлять эмоции, а не разум. Если в обыденной жизни конфликтные ситуации по большей части кроме стресса и временной психической неуравновешенности ничего нам в жизни не преподносят, то для любого руководителя (в том числе для руководителя ОВД) конфликт является одним из основных врагов, и его последствия могут быть самые непредсказуемые.

Каждый человек постоянно сталкивается с внутриличностными, межгрупповыми и личностно-групповыми конфликтами. Конструктивно разрешенные, они выступают своего рода движущей силой развития личности / группы. В противном случае они могут сопровождаться достаточно негативными последствиями: личностной деформацией, потерей эмоциональной стабильности, устойчивости. И это касается как обычных, так и экстремальных условий деятельности. В итоге личностная или групповая конфликтность может привести к различным кризисным состояниям. Познание сущности социально-психологических конфликтов, причин и способов их разрешения может позволить эффективно преодолевать различные негативные психологические состояния, способствовать совершенствованию личностной / групповой адаптации, личностному росту и положительной групповой динамике.

В любом, даже самом благополучном и сплоченном, коллективе рано или поздно возникают конфликтные ситуации. Руководитель в соответствии со своей ролью часто находится в центре конфликта и вынужден справляться с ним всеми возможными путями, так как управление конфликтами в организации – одна из основных задач руководителя. Чтобы выработать верную линию поведения в различных конфликтных ситуациях, очень полезно знать, что такое конфликты и как люди приходят к согласию.

Термин «конфликт» (от лат. *conflictus* – столкновение), как и многие иные понятия, не имеет однозначного толкования. По мнению одних ученых, это система социально-психологического взаимодействия между отдельными людьми или группами людей в виде столкновения, противоборства, содержание которого выражается в противоречиях, противоположных интересах, возникновении угроз удовлетворению актуальных потребностей и элементах иррационального поведения [1].

Другие считают конфликт взаимодействием, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противоборства личностей или общественных сил, интересов, взглядов, позиций, по меньшей мере, двух сторон [2].

Ассоциируется конфликт чаще всего с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью, войной и т. п. И поэтому считается, что конфликт есть явление всегда нежелательное, его следует по возможности избегать и немедленно разрешать, как только он возникнет. С нашей точки зрения, конфликт – это способ взаимодействия, характеризующийся несовпадением собственных целей и интересов с потребностями и интересами партнера.

В научной литературе можно проследить различное отношение к конфликтам. Конфликт, как явление, всегда нежелателен и его следует по возможности избегать. Наличие конфликтов в организациях всегда являлось признаком неэффективной деятельности и плохого управления [1]. Современная точка зрения заключается в том, что даже в организациях с эффективным управлением некоторые конфликты не только возможны, но даже могут быть желательны. Во многих случаях конфликт помогает выявить разнообразия точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить проблемы и т. п. Таким образом, конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации. Или он может быть дисфункциональным и приводить к снижению личной удовлетворенности.

Теоретическим и практическим проблемам конфликтного поведения личности посвящены многие работы как отечественных, так и зарубежных ученых. Проблемы психологии конфликтов в коллективах ОВД рассматривались в трудах А.М. Столяренко, В.Л. Цветковой, И.Б. Пономаревой, М.И. Марьиной, А.И. Папкиной, Н.В. Андреевой, Н.М. Фатеевой, В.П. Трубочкиной, В.Е. Петровой и др.).

В современных условиях задача профилактики конфликтных ситуаций востребована на всех социальных уровнях, в том числе и в подразделениях ОВД, так как от профилактики и разрешения конфликтных ситуаций в любом коллективе зависит успешная деятельность государственных учреждений, разного вида организаций, фирм или хозяйствующих субъектов.

Профилактика конфликта представляет такой вид управленческой деятельности, который состоит в заблаговременном распознавании, устранении или ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении таким путем возможности их возникновения или деструктивного развития в будущем. Профилактика конфликтов в коллективах ОВД предполагает создание условий, которые сводят к минимуму возможность возникновения и деструктивного разрешения различных столкновений, сопровождаемых отрицательными эмоциональными состояниями. Всем известно, что предупредить конфликты гораздо легче, чем их конструктивно разрешить, так как для профилактики конфликтов не нужно прилагать столько много сил и средств.

Существенную роль в профилактике конфликтов в ОВД играют руководители, которые должны обладать конфликтной компетентностью, а именно должны профессионально владеть проблематикой конфликтов при работе с персоналом, основываясь на соответствующих знаниях, навыках, умениях и качествах; изучать конкретные конфликты, урегулировать их, разрешать и предупреждать [3, с. 7].

Конфликтная компетентность – способность субъектов осознавать, воспринимать и адекватно оценивать конфликтную ситуацию, прогнозировать динамику ее развития, учитывать личностные качества субъектов, выявлять скрытые нужды и потребности, определяя проблемы (предмет) конфликта, прогнозируя результат и последствия, гибко использовать стратегии поведения, успешно разрешая и управляя конфликтами, приводить субъектов к конструктивному социальному взаимодействию [4].

Согласно мнению Б.И. Хасана, конфликтная компетентность включает в себя следующие способности: во-первых, не избегать конфликта, во-вторых, оценивать конфликт как целостный

и динамичный процесс, в-третьих, прогнозировать и проводить и реконструкцию конфликта [5, с. 23]. С точки зрения Т.И. Привалихиной, модель конфликтной компетентности включает в себя: готовность решать проблемы; способность обнаружить предмет и объект конфликта; способность разрешать противоречия [4, с. 12].

Стоит учесть тот факт, что знание возможных причин возникновения конфликта, его структуры и стратегии поведения не является показателем конфликтной компетентности, а скорее – показателем конфликтной грамотности. Эти два понятия стоит отличать друг от друга, в первую очередь потому, что конфликтная грамотность, по нашему мнению, является вершиной «пирамиды» конфликтной культуры субъекта. Конфликтная грамотность позволяет понимать процесс, осознавать причины конфликта, мотивы оппонента, его стратегию и прогнозировать сценарий, но именно конфликтная компетентность, на наш взгляд, дает субъекту возможность менять сценарий развития конфликта, контролировать его, исключать деструктивные последствия конфликта [6].

Широкий спектр определений конфликтной компетентности, с точки зрения различных научных направлений, отражает неоднозначность позиций авторов и показывает многомерность подходов к изучению данной проблемы.

Конфликтную компетентность психологии считают одной из составляющих коммуникативной компетентности и сложным личностным образованием, включающем:

компетентность человека в собственном «Я» («Я-компетентность»), субъектную позицию, рефлексивную культуру, владение широким спектром стратегий поведения в конфликте, а также культуру саморегуляции;

способность к распознаванию признаков назревающего конфликта; умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей ее разрешению; умение проектировать конфликты и конструировать их непосредственно в ситуациях взаимодействия; владение способами организации продуктивно ориентированного конфликтного поведения участников и сторон взаимодействия;

базовые конфликтные качества и навыки; основные умения работы с конкретными конфликтами и конфликтологические знания;

направленность на конструктивное разрешение конфликта (мотивационный компонент); анализ конфликтной ситуации и выделение ее структуры (когнитивный компонент); способность к сознательному управлению собой и своим эмоционально-волевым состоянием в конфликтных и предконфликтных состояниях (регулятивный компонент) [4, с. 101].

Для формирования конфликтной компетентности сотрудников ОВД необходимо знать основные методы разрешения конфликтов. Разрешение конфликта является итоговым и абсолютно необходимым этапом развития любого конфликта.

Разрешение конфликта – это то или иное положительное действие участников, прекращающее противоборство мирными методами [7]. В этой ситуации намечаются тенденции к нормализации конфликта и его ликвидации – победа одной из сторон, истощение ресурсов и т. п. Возможны эпизодические вспышки противостояния. Агрессивные настроения подогреваются воспоминаниями о причиненных друг другу неприятностях, однако постепенно вызревает предметное решение проблемы, нормализуется эмоционально-волевая сфера взаимодействия.

В свою очередь, неспособность сотрудников продуктивно разрешить конфликт (не имеет значения какой – служебный, семейный, бытовой, внутриличностный) порождает агрессивное (или депрессивное) состояние, проявляющееся в деструктивных формах поведения: нарушении этики общения, нарушении служебной дисциплины и т. д. Таким образом, умение управлять конфликтом становится одним из определяющих успешность сотрудников в ОВД факторов, входящих в состав коммуникативной компетентности. Психологические приемы и методы в разрешении конфликтов в коллективах ОВД направлены на создание таких условий, минимизирующие всякую возможность возникновения различных разногласий [8].

Таким образом, одной из первоочередных задач сотрудников 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.

В целом, какие бы методы не использовались при работе над формированием конфликтной компетентности, все они должны быть направлены на формирование у сотрудников ОВД следующего набора компетенций: умение выделять причину противоречия, приводящего к конфликту; способность искать подходящие варианты разрешения конфликта; оценка данных вариантов и выбор оптимального; способность к обсуждению найденных вариантов с оппонентом в спокойной дружественной манере; соблюдение договоренностей.

Столкновение противоположных интересов, взглядов и стремлений, споры грозят осложнениями – всем тем, что понимается под конфликтом, и возникают сплошь и рядом. Служебная деятельность сотрудников ОВД связана со значительными психоэмоциональными нагрузками, что создает благоприятный фон для возникновения конфликтных ситуаций. И поэтому основой является умение вовремя распознать зарождающийся конфликт, направить его в созидательное русло и успешно разрешить.

Таким образом, обобщая вышеизложенное, следует уточнить, что понятие «конфликтная компетентность сотрудника ОВД», помимо теоретических знаний о природе конфликта и способах поведения в них, предполагает владение сотрудником широким арсеналом практических умений и навыков в области разрешения конфликтов, обеспечивающих: осознание значимости конструктивного разрешения конфликтов; способность своевременно выявлять признаки назревающего конфликта и не допускать его эскалации; умение управлять собой и психоэмоциональным состоянием в напряженных ситуациях; владение адекватными ситуациями стратегиями поведения в конфликте.

Список использованных источников

1. Психология конфликта / Н.В. Гришина [и др.]. – СПб. : Питер : Питер бук, 2010. – 464 с.
2. Евтихов, О.В. Психология управления персоналом: теория и практика / О.В. Евтихов. – СПб. : Речь, 2017. – 319 с.
3. Пономарева, М.А. Психологическая компетентность руководителя / М.А. Пономарева. – М. : Форум, 2015. – 208 с.
4. Привалихина, Т.И. Уровень и содержание конфликтной компетентности / Т.И. Привалихина. – Красноярск, 2004. – 185 с.
5. Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта / Б.И. Хасан. – СПб. : Питер, 2003. – 250 с.
6. Управленческая деятельность: структура, функции, навыки персонала / К.Д. Скрипник [и др.]. – М. : Приор, 2011. – 188 с.
7. Шейнов, В.П. Руководителю об управлении: социально-психологические и правовые аспекты / В.П. Шейнов, Г.Б. Шишко. – Минск : Беларусь, 2012. – 206 с.
8. Человек управляющий : перевод / Н. Винер [и др.]. – СПб. : Питер : Питер бук, 2011. – 288 с.

Дата поступления в редакцию: 03.05.21

S.A. Stulba, *Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor of the Department of Belorussian and Foreign Languages of the Academy of the MIA of the Republic of Belarus*

CONFLICT COMPETENCE IN THE PROFESSIONAL ACTIVITIES OF OFFICERS OF THE INTERNAL AFFAIRS BODIES

The article deals with the issues of conflict competence in the professional activities of the internal affairs officers. The existing scientific approaches to the definition of content of the concept «conflict competence» are described. The analysis of professionally significant components of conflict competence of the officers as a factor of constructive communication in stressful situations is given.

Keywords: internal affairs officer, conflict competence, conflict literacy, professional activity.