**Введение**

Конфликтные ситуации довольно часто встречаются в деятельности сотрудников ОВД, поэтому актуальность исследуемой темы очень актуальна. Необходимо заметить, что конфликты у сотрудников полиции сложны и многообразны. Оскорбления и насилие над личностью, хулиганство, грабеж, убийство, сопротивление представителю власти и т.д. - это примеры конфликтов, которыми обязаны заниматься работники полиции.

Особую злободневность проблеме придает то, что характер конфликта и конфликтной ситуации меняется очень быстро и связан с изменениями в практической деятельности ОВД. Появляются новые типы конфликтов и конфликтных ситуаций, которые требуют новых форм и методов к предупреждению и разрешению их. У сотрудников, вовлеченных в конфликт, ухудшается самочувствие, возникает ощущение ущемления своей личности, неудовлетворенности службой.

Объектом исследования является субъективная психическая реальность - интеллектуальные, эмоциональные, волевые проявления людей (в частности сотрудников полиции), а предметом - психологическая и нравственная стороны общения партнеров (индивидов, групп) в процессе совместного решения деловых проблем. Цель представленной работы состоит в исследовании объективных факторов влияющих на возникновение конфликтов в деятельности ОВД. Цель предопределила постановку задач исследования: охарактеризовать сущность и понятие конфликтов в деятельности сотрудников ОВД; выявить причины, влияющие на возникновение конфликтов в ОВД; решение практических задач.

Работа состоит из введения, двух частей теоретической и практической (включающей в себя решения 2-х задач), заключения и списка использованной литературы. При написании работы применялись методы анализа научной литературы, синтеза, научного познания и другие.

**1. Теоретическая часть**

**.1 Объективные факторы, влияющие на возникновение конфликтов в деятельности ОВД**

Прежде чем перейти к изложению основного вопроса необходимо по мнению автора представленного исследования охарактеризовать основные понятия рассматриваемого вопроса, такие как конфликты и факторы. Итак, фактор в энциклопедическом словаре: фактор - (от лат. factor - делающий - производящий), причина, движущая сила какого-либо процесса, явления, определяющая его характер или отдельные его черты. Значение слова «фактор» по Ожегову: Фактор - Момент, существенное обстоятельство в каком-нибудь процессе, явлении. Конфликт, согласно Википедии- ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны. Конфликт - особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах. Из вышеприведенных понятий следует, что необходимо раскрыть причины столкновений которые имеют место быть в деятельности сотрудников полиции.

Правоохранительные органы, представляя собой один из наиболее существенных структурных составляющих государственного аппарата, во все времена и при различных политических режимах испытывали разностороннее воздействие. В существующей социально-политической обстановке сотрудникам правоохранительных органов приходится нередко действовать в особых условиях и, наряду с обычными гражданами, переживать материальные и моральные последствия экономического кризиса, разрушения привычной системы духовно-нравственных ценностей. Особая деятельность правоохранительных органов определяет ее повышенную социально-психологическую напряженность, получающую отражение во множестве конфликтов у личного состава.

Правоохранительным органам конфликты свойственны не меньше, чем другим государственным структурам. По данным приведенными А.Я Анцуповым до 80% управленческих решений, принимаемых руководителями подразделений полиции, являются поводами и основаниями для скрытых и явных конфликтов. Это происходит в силу подавляющего влияния субординации, которая исключает свободный обмен мнениями, а так же пресечением со стороны руководства попыток всяких дискуссий и обсуждений.

По мнению тех же авторов руководителей правоохранительных структур недостаточно обучают основам социальной психологии и педагогическим методам управления конфликтами. Низкое знание форм и методов разрешения конфликтных столкновений, связанное с незыблемой уверенностью в собственной правоте, входит в комплекс выявленных причин, которые провоцируют большую текучесть кадров, размывание профессионального ядра, проявления криминализации, нарушений законности, грубое и невнимательное отношение к гражданам.

Работникам полиции приходится участвовать в различных по своим характеристикам конфликтных ситуациях, основные из которых можно подразделить в зависимости от того, в какой сфере профессиональной деятельности работников они возникают, на конфликты, связанные с:

а) действиями по раскрытию преступлений;

б) процессом проведения предупредительной работы.

Конфликтные ситуации в деятельности по раскрытию преступлений нередко характеризуются большим эмоциональным напряжением, значительной временной протяженностью, широким диапазоном возможных последствий исхода конфликта, необходимостью строгого соблюдения закона.

Эти ситуации, как правило, отличаются от конфликтных ситуаций, возникающих при осуществлении профилактических воздействий, которые развиваются на протяжении довольно длительного времени и в менее напряженной обстановке. Эти различия представляют роль факторов, оказывающих определенное влияние на форму и процесс взаимодействия в конфликте.

Петров В.Е. выделяет три основные группы причин возникновения конфликтов в подразделениях ОВД:

. Недостатки в организации труда.

Эта причина определена спецификой деятельности ОВД. Они заключаются: в неритмичности труда, высокой степени ответственности, постоянной перегрузке, неопределенности компетенции и функциональных обязанностей, издержках морального и материального стимулирования сотрудников.

. Несовершенство управления.

Несовершенство управления выражается в: излишнем администрировании со стороны руководства, неумении расставить людей в соответствии с:

квалификацией;

психологическими особенностями.

. Межличностные отношения в коллективе.

Причины конфликтов, связанные с межличностными отношениями это конфликты: между успевающими и отстающими работниками, между молодыми сотрудниками и сотрудниками старшего возраста, психологическая несовместимость людей, недостаточная воспитанность, слабая подготовленность работника к своим функциональным обязанностям, психологический и эмоциональный барьер общения.

. Личностные особенности руководителя.

Особая группа причин конфликтной ситуации связана с руководителем подразделения ОВД: со стилем его деятельности, с его чертами характера, со способностью действовать в конкретной ситуации, с его уровнем профессионализма.

Большая часть конфликтов в подразделениях ОВД вытекает из индивидуальных психологических особенностей начальников ОВД, то есть основными факторами возникновения конфликтов в деятельности ОВД являются сами начальники. К ним относятся: 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.

Некоторые авторы выделяют основные причины конфликтов, вытекающих из свойств личности и стиля работы руководителя ОВД

. Недостаточная опытность руководителя в работе с людьми.

. Недостаточная опытность руководителя в решении оперативно-розыскных задач.

. Изъяны воспитания руководителя: грубость, черствость, нечестность, чванство.

. Черты характера начальника: неуравновешенность, ведущая к вспышкам и резкости в обращении с подчиненными, излишняя властность, отсутствие гибкости.

. Неадекватность стиля управления уровню подготовленности коллектива.

По своим социальным результатам конфликты в деятельности сотрудников ОВД могут быть: положительно и отрицательно направленными.

Положительно направленный конфликт - это столкновение главных мнений в рамках сотрудничества, объединенных общей целью. Такая ситуация нередко встречается между оперативными работниками, занятыми в раскрытии преступления. Возникают расхождения по отдельным деталям дела или версиям. Однако конечная цель для всех общая - успешное раскрытие преступления.

Отрицательно направленный конфликт - это ситуации противоборства, которые не преследуют социально полезных целей.

Нельзя однозначно оценивать конфликты в ОВД терминах «хорошо» или «плохо». В любом случае конфликты приводят к снижению эффективности деятельности. В правоохранительной деятельности полно нестандартных ситуаций, призывающих к своевременному компетентному вмешательству.

Руководитель-профессионал должен отличаться высокоразвитыми качествами педагогической согласованности, дающими ему возможность адекватно оценивать конфликтную ситуацию, устанавливать контакт со сторонами конфликта, верно понимать мотивы конфликтной деятельности, образовывать деловую атмосферу, во время поиска приемлемого решения устанавливать и поддерживать доверительные отношения, распознавать невербальные признаки поведения сотрудников и так далее.

Социальная напряженность в обществе самым негативным образом проявляется в подразделениях ОВД, обостряя социально-политические условия в служебных коллективах, рождая деструктивные конфликты как по вертикали, так и по горизонтали. В связи с этим большое значение приобретают способности руководителя (сотрудника), позволяющие ему понимать причины разнообразных эмоциональных напряжений, конфликтных ситуаций в отношениях сотрудников ОВД, сопереживать и соучаствовать, спорить и убеждать, доказывать и вникать в суть их поступков и мнений.

Руководителю необходимо при разрешении конфликтов в подразделениях полиции ориентироваться не на субординационное подавление устремлений сотрудников ОВД, а на предоставление им возможности творческой самостоятельности в решении служебных задач.

Одну из непременных основ профессиональной компетентности руководителя составляет конфликтологическая грамотность, проявляющаяся в объединении социальных и воспитательных методов управления, создающая позитивный эффект при разрешении конфликтных ситуаций.

Конфликтные ситуации очень часто встречаются в деятельности сотрудников ОВД. Причем здесь конфликты сложны и многообразны. Многие антиобщественные поступки выражаются в прямых конфликтах субъекта с окружающими людьми - близкими, знакомыми, незнакомыми, с членами общественных организаций, представителями власти и др. Оскорбления и насилие над личностью, хулиганство, грабеж, убийство, сопротивление представителю власти и т.д. - все это примеры конфликтов, которыми обязаны заниматься сотрудники ОВД.

Осуществляя свою деятельность по борьбе с преступностью, охране общественного порядка, и обеспечению общественной безопасности, сотрудники полиции вступают в определенные отношения (конфликт) с гражданами-правонарушителями. Сотрудник органов внутренних дел испытывает определенное эмоциональное отношение к объекту и предмету своей деятельности. Необходимость общения с нарушителями общественного порядка, острые, основные темы разговоров с этой категорией людей, ощущение скрытого и открытого противодействия с их стороны и другие отрицательные ситуации могут явиться причиной повышенной раздражительности сотрудника и на этой почве возникновения конфликта.

Основное правило поведения для сотрудника ОВД в конфликтной ситуации - научиться смотреть и видеть, слушать и слышать. Получая максимум информации, мы имеем больше шансов разрешить ситуацию таким образом, чтобы были довольны все.

С другой стороны, сотрудник ОВД сталкивается с конфликтами, связанными со взаимоотношениями между членами коллектива, руководителями и т.д.

Наиболее распространенными причинами служебных конфликтных ситуаций являются:

неблагоприятные условия труда, несовершенство форм стимулирования;

неумение распределить задание, понять психологию подчиненного;

несовместимость в силу личностных, возрастных и других различий;

личностные характеристики отдельных людей - черты характера, специфические особенности поведения, отношение к труду, коллективу.

Успешная деятельность сотрудников правоохранительных органов во многом зависит от умения разрешить конфликт в служебном коллективе, выйти из конфликтной ситуации.

По результатам исследований, проведенными В.Е. Петровым на первом месте среди источников напряженности в служебном коллективе стоит уровень зарплаты, премий, распределение отпусков. Второе место занимают недостатки в профессиональной подготовке сотрудников. Третье место - причины, связанные с недостатками в организации и планировании работы или с факторами управления.

Конфликты в сфере совместной деятельности при их общем количестве и многообразии составляют в среднем 49%.

Служебные конфликты во многом зависят от того, какие функции возложены на подразделение. В более невыгодном положении находятся отделы дознания, особенно отделы полиции, где повышен уровень конфликтности и преобладает доминирование командного стиля руководства.

Исследование природы конфликтов в коллективах сотрудников органов внутренних позволило получить достаточно полное представление об их причинах.

К объективным психологическим причинам конфликтов относятся:

а) недостатки в организации работы;

б) проблемы материально-технического обеспечения;

в) несовершенство некоторых нормативных актов;

г) трудные условия несения службы;

д) реализация социально заданных функционально-ролевых позиций (руководство и подчинение, контроль, оценка действий других сотрудников, проявление требовательности и др.).

Объективные причины конфликтов:

. Причины, связанные с личностными особенностями руководителей органов внутренних дел:

болезненные реакции, затрудненность адаптации к меняющимся условиям работы;

неподготовленность к работе с людьми;

недостатки в воспитании;

ориентация на «подавление» подчиненных;

неумение или нежелание признавать допущенные ошибки;

завышенная требовательность;

несоответствие стиля руководства уровню развития коллектива;

низкий культурный уровень;

недостатки в организации собственного труда и службы подчиненных.

. Причины конфликтов, связанных с особенностями коллектива:

отрицательные групповые эмоциональные состояния;

недисциплинированность;

атмосфера взаимного прощения при низком уровне выполняемых работ;

наличие микрогрупп, объединенных по принципу круговой поруки;

косность и пассивность в службе;

нездоровые мнения и настроения.

. Причины конфликтов, зависящие от особенностей личности подчиненных и взаимоотношений между членами коллектива:

социальная пассивность личности;

психологическая несовместимость;

наличие в коллективе людей с «тяжелым характером»;

наличие «демонстративных» типов личности в коллективе.

Таким образом, к факторам, влияющим на возникновение конфликтов в деятельности ОВД относят причины, связанные с: личностными особенностями руководителей органов внутренних дел; особенностями коллектива; особенностью личности подчиненных и взаимоотношениями между членами коллектива.

**2. Практическая часть**

**2.1 Задача 1**

Обвиняемый Павлов, находящийся под стражей, пытался передать со своим соседом по камере записку, которая у того была отобрана при обыске. В записке, адресованной некой Семеновой, Павлов просил прислать передачу (на довольно значительную сумму) и уплатить деньги какому-то Ефимову.

В квартире, где Павлов был прописан и где проживали его жена и дети, обстановка была более чем скромной. Судя по перехваченной записке, Павлов мог оставить часть похищенных денег Семеновой, поэтому необходимо было провести обыск и у нее.

Собирая дополнительные сведения о Семеновой, следователь вызвал на допрос жену Павлова. Он расспросил свидетельницу о Семеновой, а затем предъявил ей записку. Прочитав ее, Павлова стала возмущаться тем, что муж при наличии семьи оставил деньги Семеновой. По поводу других обстоятельств, непосредственно касавшихся совершенных обвиняемым подлогов и хищений, Павлова, отказавшись от прежних попыток защитить мужа, дала правдивые показания, изобличающие его в хищении, и назвала лиц, которые могли подтвердить рассказанное ею.

Оцените примененный следователем прием психического воздействия на Павлову.

Решение:

Приемы психического воздействия имеют сверхзадачу - психологически разоружить противодействующее лицо, содействовать пониманию им негодности, порочности избранных средств противодействия, помочь ему изменить мотивацию поведения. Приемы психического воздействия - не приемы подавления воли допрашиваемого лица, а приемы логического воздействия на его сознание. Они основаны на выявлении внутренних противоречий в защитных действиях противодействующего лица. Основное их психическое назначение - демонстрация ненадежности ложных показаний, их обреченности на изобличение.

Необходимость применения следователем данной тактики при расследовании обусловливается тем, что процесс раскрытия преступлений носит конфликтный характер, следователь работает в условиях, характеризующихся той или иной степенью неопределенности, в атмосфере противодействия со стороны лиц, заинтересованных в результатах его деятельности.

Любой тактический прием психического воздействия правомерен, если он не направлен на вымогательство признания, не связан с нарушением норм нравственности, прямой ложью, подавлением воли допрашиваемого лица. Часто приемы психического воздействия реализуются в остроконфликтной форме, вызывая фрустрационное поведение (психическое состояние, возникающее в ситуации несоответствия желаний имеющимся возможностям). Психологически обоснованный тактический прием должен отличаться избирательной направленностью - оказать наибольшее воздействие на психическое состояние виновного и быть нейтральным в отношении невиновных обладать «шоковым» воздействием - быть неожиданным, заранее непросчитанным допрашиваемым лицом. В данном случае был применен психологический прием - предъявление доказательств по возрастающей степени их значимости с использованием фактора внезапности. Необходимо в рассматриваемом случае при получении объяснений от гр. Павловой оперативно и грамотно фиксировать эти объяснения.

конфликт психическое воздействие

**2.2 Задача 2**

Беседуя с претендентом на вакантную должность, начальник отдела дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства. Назревает конфликт.

Вопрос: В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Решение:

Причины конфликта - это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его. Частными причинами вышеприведенного конфликта можно назвать: невыполнение руководством своих обещаний и несправедливость сложившейся ситуации - сотрудник работает гораздо больше, но получает столько же, сколько получал раньше, а так же неудовлетворенность условиями деятельности (большая нагрузка) и, возможно, нарушение трудового законодательства (увеличена нагрузка без повышения оплаты).

Конфликтная ситуация - это противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, несовпадение интересов, желаний и т.д. Достаточно часто в основе конфликтной ситуации лежат объективные противоречия, но иногда бывает достаточно какой-либо мелочи: неудачно сказанного слова, мнения, т.е. инцидента - и конфликт может начаться. В конфликтной ситуации уже проявляются возможные участники будущего конфликта - субъекты или оппоненты, а также предмет спора или объект конфликта. В конфликтной ситуации можно находиться очень долго, свыкнуться с ней как с неизбежным злом. Но нельзя забывать о том, что рано или поздно произойдет некое стечение обстоятельств, инцидент, который обязательно приведет к открытому противостоянию сторон, к демонстрации взаимоисключающих позиций. Главная черта - возникновение предмета конфликта, но пока отсутствие открытой активной борьбы. То есть в процессе развития столкновения конфликтная ситуация всегда предшествует конфликту, является его основой. Разные люди оценивают одну и ту же ситуацию и реагируют на нее по-разному, порой прямо противоположно. С точки зрения причин конфликтной ситуации выделяют три типа конфликтов. Первый - это конфликт целей, когда ситуация характеризуется тем, что участвующие в нем стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем. Второй - это конфликт познания или когда существует ситуация, в которой у участвующих сторон расходятся взгляды, идеи и мысли по решаемой проблеме. Третий - это чувственный конфликт, появляющийся в ситуации, когда у участников различны чувства и эмоции, лежащие в основе их отношений друг с другом как личностей. Люди просто вызывают друг у друга раздражение стилем своего поведения, ведения дел, взаимодействия или поведения в целом.

В рассматриваемом случае происходит конфликтная ситуация - конфликт целей, когда сотрудник пытается достичь своей цели - назначения на вышестоящую должность, повышение зарплаты и соц. уровня, прилагая при этом все силы для того чтобы зарекомендовать себя с положительной стороны, проявляя добросовестность, усидчивость и усердие, не считаясь с личным временем и т.д. В результате чего долгое время не получает обещанного. Руководству же, как правило, выгодно иметь в подчинении грамотных, ответственных сотрудников - трудоголиков, альтруистов не требующих ничего взамен (про свои обещания руководство обычно «забывает», либо оттягивает отговорками «подожди чуть-чуть, вот уйдет Иванов», «наберись еще опыта» и т.д.).

**Заключение**

Подводя итог проведенному исследованию можно резюмировать, что проблема конфликтов в деятельности ОВД, ее социальная значимость во многом зависит от позиции руководителя. Он объединяет все внутренние побуждения и вопросы организации, руководитель должен знать сильные и слабые стороны службы и своих подчиненных, располагать информацией о положении дел в наиболее напряженных отделах.

Один из наиболее важных аспектов в деятельности любого ОВД заключается в соотношении формальной (официальной) структуры организации и неформальных, нигде не зафиксированных реальных отношений между людьми. В ходе совместной работы происходит стихийное распределение авторитета и уважения друг к другу, которое имеет существенное значение с точки зрения эффективности организации. Если формальная и неформальная структура правоохранительного подразделения находятся в состоянии совпадения (идентификации), то в нем складывается более или менее благоприятная обстановка в межличностных отношениях. В случае же несовпадения или открытого конфликта между этими структурами эффективная деятельность организации может быть полностью блокирована.

В представленной работе были предприняты попытки решения, ранее поставленных, задач исследования: охарактеризована сущность и понятие конфликтов в деятельности сотрудников ОВД; выявлены причины, влияющие на возникновение конфликтов в ОВД; решены практические задачи.

В работе были использованы научные труды, учебники и пособия по конфликтологии. Правовой основой является законодательство РФ.

**Список используемой литературы**

1. Конституция Российской Федерации: принята Всенародным голосованием 12 декабря 1993 года (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ) // Российская газета. - № 7. - 21.01.2009.

. Федеральный закон от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции» (ред. от 25.06.2012) // Российская газета. - № 25, 28. - 2011.

. Давитадзе М. Д. Теоретические, организационные и правовые основы деятельности органов внутренних дел в условиях межнациональных конфликтов: Автореф. дис. … доктора юр. наук / Даветадзе М. Д. - М.: 55 - 58.

. Конфликтология: учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - СПб.: Питер, 2013. - 512 с.

. Конфликтология: Учебное пособие /В. Светлов, В. Семенов. - СПб.: Питер, 2011. - 352 с.

. Конфликтология: учебное пособие / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. - М.: Феникс, 2013. - 320 с.

. Пономарева М.А. Конфликтология: пособие / М.А. Пономарева. - Минск: Академия управления при Президенте Республики Беларусь, 2012. - 136 с.

. Потеряхин А. Справедливость как принцип мотивации персонала [Электронный ресурс] режим доступа - http://hr-portal.ru/article/spravedlivost-kak-princip-motivacii-personala.

. Степанов Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов / Е. И. Степанов. - М.: Феникс, 2012. -178 с.

. Фактор. Значение слов в толковых словарях [Электронный ресурс] режим доступа - http://tolkslovar.ru/f202.html.

. Зигадуллин В.Р. Правомерные приемы психологического воздействия при допросе обвиняемого и подозреваемого: Доклад на Международной студенческой научной конференции «Глобализация и право: Общепризнанные принципы и нормы национального законодательства» / Юридическая Россия [Электронный ресурс] режим доступа - http://law.edu.ru/doc/document.asp? docID=1219882.

. Петров В.Е. Психология межличностных отношений в семьях сотрудников органов внутренних дел: пособие / В.Е. Петров. - М.: ФГКОУДПО «ВИПКС МВД России», 2012. - 134 с.

13. Потеряхин А. Справедливость как принцип мотивации персонала. Справочник кадровика [Электронный ресурс] режим доступа - <http://hr-portal.ru> /article/spravedlivost-kak-princip-motivacii-personala.

. Психологическая помощь и самопомощь сотрудникам полиции в экстремальных ситуациях: учебно-методическое пособие / В.Е. Петров, Н.Ю. Филипенкова. - М.: ФГКОУДПО «ВИПКС МВД России», 2012. - 160 с.

. Романов В. В. Юридическая психология / В. В. Романов. - М.: Юрайт, 2012. - 544 с.

. Чуфаровский Ю.В. Юридическая психология: учебник / Ю.В. Чуфаровский. - СПб.: Проспект, 2013. - 470 с.

. Юридическая психология: учебник / И.Н. Сорокотягин, Д.А. Сорокотягина. - М.: Юрайт, 2013. - 464 с.

. Юридическая психология: учебник / И. Аминов, Н. Давыдов, К. Дедюхин и др. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 416 с.

. Юридическая психология в практической деятельности сотрудников правоохранительных органов: учебное пособие / В.М. Пашин, Д.В. Деулин, О.Н. Маслак. - М.: ФГКОУДПО «ВИПКС МВД России», 2013. - 176 с.