

УДК 316.48:351.74

И. Л. Лукашкова

*доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин
Могилевского института МВД,
кандидат педагогических наук
(Беларусь)*

М. Р. Шляхтун

*курсант 1-го курса факультета милиции
Могилевского института МВД
(Беларусь)*

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ: ТЕОРЕТИКО-ПРИКЛАДНОЙ АСПЕКТ

В статье раскрывается специфика конфликтологической компетентности сотрудников ОВД как составляющей профессиональной компетентности, включающей систему знаний о природе, причинах и закономерностях развития конфликтов, наличие умений эффективного решения задач в профессиональной конфликтогенной среде. Представлено содержание, структура и функциональный потенциал коммуникативной компетентности. Дана характеристика некоторых прикладных аспектов конфликтологической компетентности во взаимосвязи с коммуникативной компетентностью сотрудников правоохранительных органов.

Деятельность правоохранительных органов ориентирована на выполнение важной функции, связанной с урегулированием социально-правовых конфликтов. В распоряжении сотрудников милиции имеется арсенал специальных средств, который может использоваться для приостановления социальных конфликтов, обладающих чрезвычайной остротой и несущих угрозу достоинству, здоровью и жизни их участников и окружающих. Также сотрудники наделены правом применения мер государственного принуждения в случаях, предусмотренных законом [1]. Однако в условиях активизации гражданской позиции различных слоев населения, повышения значимости общественного мнения, совершенствования системы МВД Республики Беларусь происходит смещение акцента в деятельности сотрудников органов внутренних дел (ОВД) с административно-карательной функции на профилактику правонарушений и преступлений, социальное обслуживание населения. В контексте усиления предупредительного и помогающего характера деятельности милиции актуализируется значимость коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов.

В повседневной практике сотрудник ОВД решает множество разнообразных задач, предусматривающих взаимодействие с людьми:

- обеспечивает охрану прав и законных интересов граждан от преступных и иных противоправных посягательств;
- оказывает помощь гражданам, нуждающимся в правовой защите;
- осуществляет профилактику семейно-бытовых скандалов и участвует в непосредственном их разрешении;
- пресекает оскорбления и насилие над личностью;
- взаимодействует с трудными подростками и их родителями.

Необходимо учитывать, что в процессе профессионального общения сотрудникам часто приходится воздействовать на установки, намерения граждан, влиять на их психические состояния, поведение. Ежедневное выполнение ими служебных обязанностей предполагает взаимодействие с различными категориями граждан: несовершеннолетними; лицами, находящимися в состоянии алкогольного или наркотического опьянения; представителями криминогенной среды; иностранными гражданами. Кроме того, общение сотрудников милиции зачастую имеет вынужденный характер и протекает в условиях противодействия, что также затрудняет коммуникативный процесс.

Специфика служебных ситуаций, с которыми сталкивается сотрудник, требует от него умения устанавливать профессиональные контакты и их поддерживать, применять приемы убеждения и внушения, оказывать противодействие некорректным собеседникам, используя средства коммуникации. Неадекватный выбор модели речевого поведения сотрудником в сложной ситуации может спровоцировать развитие конфликта. Это подчеркивает значимость конфликтологической компетентности как структурной составляющей профессиональной культуры сотрудников ОВД.

Согласно существующим взглядам на терминологическую сущность понятия «конфликтологическая компетентность» под ней понимается часть профессиональной компетентности, включающей систему знаний о природе, причинах и закономерностях развития конфликтов, наличие умений эффективного решения задач в профессиональной конфликтной среде [2–4]. Расширяя представления о конфликтологической компетентности, А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов в ее компонентном составе выделяют такие практические умения и навыки, как формирование конструктивного отношения к конфликтам, управления конфликтами, неконфликтного общения, устранения негативных последствий конфликтных ситуаций [5].

Рассмотрение конфликтологической компетентности в контексте компетентностного подхода указывает на необходимость объединения в ее структуре не только теоретических знаний о конфликте как социально-психологическом феномене, умений управления им, но и совокупности личностных и профессиональных качеств сотрудника, к которым относится:

- адекватная самооценка, стрессоустойчивость, высокий уровень самоконтроля, конфликтоустойчивость, креативность;
- субъектная позиция, рефлексивная культура, владение гибкими стратегиями поведения в конфликте, культура саморегуляции в конфликтных ситуациях;
- наблюдательность и чуткое распознавание признаков назревающего конфликта;
- способность к предвосхищению конфликтов и конструирования продуктивного выхода из них в непосредственных ситуациях взаимодействия;
- способность к удержанию противоречия в продуктивной конфликтной форме, содействующей ее разрешению;
- направленность на конструктивное поведение в конфликте [6].

О. В. Пашкова полагает, что именно личностные качества специалиста составляют базовый компонент конфликтологической компетентности [7]. На наш взгляд, в этом базовом компоненте ключевым качеством личности, влияющим на конструктивное решение конфликтных ситуаций, является конфликтоустойчивость. Она характеризуется осознанным стремлением и возможностью сотрудника милиции преодолеть желание включиться в конфликт в качестве активного участника. То есть конфликтоустойчивость, с одной стороны, может проявляться в способности преодолеть конфликтные состояния с помощью контроля, сдерживания, управления ими, а с другой стороны, — невосприимчивости к воздействию психоэмоциональных факторов, которые могут оказать негативное влияние на эмоциональное реагирование сотрудника и его психическое состояние.

На основе представленного М. В. Башкиным понимания функционального потенциала конфликтологической компетентности личности [3] определим его содержание для сотрудников ОВД с учетом специфики их профессиональной деятельности. Он включает:

- 1) превентивную функцию, предполагающую реализацию мер по предупреждению возникновения и предотвращению эскалации конфликтных ситуаций в профессиональном взаимодействии;
- 2) прогностическую функцию, связанную с прогнозированием сотрудником возникновения конфликта, возможных сценариев его развития, планированием собственных способов реагирования в конфликте и выхода из него;
- 3) конструктивную функцию, обеспечивающую гибкость и оперативность процесса выбора сотрудником оптимальных стратегий поведения в возникающих конфликтных ситуациях;
- 4) рефлексивную функцию, отвечающую за осмысление сотрудником своего личностного и профессионального потенциала, исследование и критический

анализ собственного практического конфликтологического опыта, реконструкцию отдельных компонентов ситуаций конфликта, поведенческих и эмоциональных проявлений оппонентов в них, осознание ошибок;

5) коррекционную функцию, направленную на поиск эффективных способов совершенствования стратегий разрешения конфликтных ситуаций, конструктивное изменение своего профессионального поведения в служебных конфликтах.

Обобщение содержания обозначенного функционального потенциала позволяет выделить основную прикладную задачу конфликтологической компетентности сотрудников ОВД — повышение продуктивности деятельности правоохранительных органов, в которой сочетается эффективное решение служебных задач с обеспечением личной безопасности милиционера и гражданских лиц.

Безусловно, рассматривать конфликтологическую компетентность невозможно вне связи с коммуникативной компетентностью, производной которой она является. Данный подход объясняется тем, что форма, характер, эффективность коммуникации представляют основу, определяющую актуализацию дальнейших действий сотрудника, как в ситуациях бесконфликтного профессионального взаимодействия, так и в случаях конфликтного общения в системе «сотрудник — гражданин (потерпевший, подозреваемый, задержанный и т. п.)», «сотрудник — сотрудник».

Кроме того, изучение проблемы конфликтологической компетентности сотрудников ОВД без учета коммуникативного аспекта является малоэффективным. Общий вид формулы конфликта представлен суммой двух слагаемых — конфликтной ситуации и инцидента. Процесс конфликта вне зависимости от сферы, в которой он протекает, включает следующие этапы: предконфликтную ситуацию, инцидент, эскалацию конфликта, разрешение конфликта, постконфликтную ситуацию. Общение как целостный процесс состоит из пяти основных этапов: установления контакта, ориентации в ситуации, обсуждения вопроса или проблемы, принятия решения, выхода из контакта.

Использование для анализа модели, совмещающей линейно развивающиеся этапы двух процессов (конфликта и коммуникации), позволяет рассматривать любую ситуацию служебной деятельности одновременно в двух контекстах, то есть связать определенный момент протекания конфликта с конкретным этапом коммуникации сотрудника милиции с гражданином.

Как показывает практика, именно недостаточный уровень развития коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов часто обуславливает возникновение конфликта или усугубляет развитие конфликтной

ситуации. Например, неумение сотрудником создать благоприятный эмоциональный фон в ходе деловой беседы, который обеспечивает гражданину ощущение значимости в акте общения, становится причиной, усиливающей эскалацию конфликта и затрудняющей переход к ситуации его разрешения.

К распространенным проблемам относится использование сотрудником нескольких конструктивных линий в процессе общения с гражданином, для перехода между которыми он ориентируется лишь на поведенческие реакции оппонента: проявление агрессии, выполнение требований милиционера и т. п. Также значительно снижает эффективность общения и практически нивелирует возможность разрешения конфликта без применения физической силы, специальных средств эмоциональный отклик сотрудников на провокации граждан (демонстративное неповиновение, оскорбление, игнорирование требований сотрудника милиции).

Неразвитое умение распознавания вербальных и невербальных признаков, указывающих на категорический отказ гражданина от конструктивного разрешения ситуации, затягивание им диалога создает крайне неблагоприятные условия, которые правонарушитель может использовать для эмоционального давления на сотрудника милиции, вызвать у него состояние нерешительности и растерянности. В результате правонарушитель, воспользовавшись замешательством сотрудника, может перейти к действиям, представляющим серьезную опасность для жизни и здоровья граждан или самих сотрудников, либо скрыться с места правонарушения или преступления.

При определении тактики конструктивного коммуникативного поведения в конфликтных ситуациях необходимо учитывать одну из главных особенностей профессионального общения сотрудников правоохранительных органов — ее строгую регламентацию нормативными правовыми актами, которые определяют выбор форм, методов и средств коммуникации, соответствующих моделей поведения и общения в конфликте.

Жесткая регламентация многих форм взаимодействия с гражданами снижает коммуникативную гибкость сотрудников ОВД при общении. Еще одна особенность профессионального общения сотрудников заключается в том, что критерием истины выступает принцип законности. Все формы речевого волеутверждения применяются исходя из складывающейся ситуации и соотносятся с законом.

Подводя итог, следует отметить, что необходимость и актуальность повышения конфликтологической компетентности сотрудников правоохранительных органов обусловлены возрастанием социального контекста деятельности ОВД

для ее успешного осуществления, оптимизацией отношений милиции с гражданским обществом, усилением профилактической направленности в деятельности ОВД.

Конфликтологическая компетентность сотрудников милиции является одним из ключевых условий эффективного делового общения. Она представлена сложной смысловой структурой, сочетающей личностную, социально-коммуникативную и профессиональную сферы. Конфликтологическая компетентность сотрудников, применение ими эффективных моделей речевого взаимодействия с гражданами, позволяющих конструктивно разрешать конфликтные ситуации без применения силовых методов, обеспечивают успешное выполнение множества служебных задач в соответствии с нормативными правовыми актами, свидетельствуют о высоком уровне профессиональной компетентности.

Коммуникативное поведение в конфликтных ситуациях профессиональной деятельности сотрудников ОВД не только подчиняется общим закономерностям общения, но и имеет ряд особенностей, которые должны учитываться в процессе профессиональной подготовки кадров для системы МВД.

1. Туманова А. Я. Профессионально-психологические аспекты взаимодействия сотрудников органов внутренних дел с гражданами при разрешении конфликтных ситуаций // Современная образовательная психология в подготовке специалистов помогающих профессий: актуальные проблемы теории и практики оказания помощи другим : сб. науч. ст. / под ред. Э. В. Котляровой. Могилев : МГУ им. А. А. Кулешова, 2019. С. 268–272. [Вернуться к статье](#)

2. Самсонова Н. В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования. Калининград : Издательство КГУ, 2002. 308 с. [Вернуться к статье](#)

3. Башкин М. В. Конфликтная компетентность личности : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05; 19.00.01. Ярославль, 2009. 242 л. [Вернуться к статье](#)

4. Лешер О. В., Яббарова Л. В. Конфликтологическая компетентность преподавателя вуза как педагогическое условие эффективного управления педагогическими конфликтами // Вестн. Челяб. гос. пед. ун-та. 2010. № 7. С. 170–177. [Вернуться к статье](#)

5. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Словарь конфликтолога. 2-е изд. СПб. : Питер, 2006. 528 с. [Вернуться к статье](#)

6. Гайнуллина А. В. Формирование конфликтной компетентности сотрудников ОВД в процессе профессиональной деятельности // Вестн. Моск. ун-та МВД России. 2019. № 2. С. 283–288. [Вернуться к статье](#)

7. Пашкова О. В. Конфликтологическая компетентность // Ярослав. психол. вестн. Вып. 9. М., 2002. С. 185–186. [Вернуться к статье](#)

I. L. Lukashkova, M. R. Shlyahtun

Conflictological competence of employees of internal affairs bodies: theoretical and applied aspect

The article reveals the specifics of the conflictological competence of police officers as a component of professional competence, including a system of knowledge about the nature, causes and patterns of conflict development, the presence of skills for effective problem solving in a professional conflict-prone environment. The consideration of conflictological competence in the context of the competence approach indicates the need to combine in its structure not only theoretical knowledge about the conflict as a socio-psychological phenomenon, the skills of managing it, but also the totality of personal and professional qualities of the employee. The content, structure and functional potential of communicative competence are presented. The article describes some applied aspects of conflictological competence in relation to the communicative competence of law enforcement officers.