

Устюгов Александр Валерьевич

начальник отдела

ФГКОУ ДПО «Тюменский институт повышения
квалификации сотрудников МВД России»

г. Тюмень, Тюменская область

**ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ
В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ
В СИСТЕМЕ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

Аннотация: целью исследования является определение способов предупреждения профессиональных конфликтов в управленческой деятельности руководителя. Для разрешения данной проблемы используются следующие методы исследования: теоретический анализ литературы по теме исследования; изучение поведения личности в конфликте: наблюдение, беседа, анкетирование; эксперимент. Результатом исследования является обоснованная методика предупреждения профессиональных конфликтов.

Ключевые слова: профессиональный конфликт, методика предупреждения конфликтов, профилактика профессионального конфликта.

Складывающаяся оперативно-служебная обстановка вынуждает руководителей осуществлять поиск конструктивных и эффективных методов разрешения профессиональных конфликтов. Однако руководители также понимают, что идеалом деятельности должна быть не борьба с профессиональными конфликтами, а предупреждение и профилактика профессиональных конфликтов.

Объект исследования: методика предупреждения профессиональных конфликтов.

Предмет исследования: деятельность руководителя по предупреждению и разрешению профессиональных конфликтов.

Задачи исследования.

1. Выявить эффективные методы исследования конфликтной ситуации руководителю для ее предупреждения.

2. Выявить способы управления конфликтом.

Гипотеза исследования: определение методов предупреждения конфликта будет способствовать улучшению социально-психологического климата в коллективе и успешному выполнению оперативно-служебных задач.

Теоретико-методологическая база: основные методы изучения профессиональных конфликтов и педагогические подходы к предупреждению и разрешению профессиональных конфликтов в деятельности руководителя отражены в работах М.В. Аржакова, Н.В. Аржаковой, В.И. Новосельцева «Управление конфликтами», И.М. Брылиной «Согласование интересов и управление конфликтами», С.В. Емельянова «Практикум по конфликтологии», А.Д. Лазукин «Конфликтология», М.В. Меткина «Конфликтология».

Теоретическая значимость работы заключается в раскрытии теоретических основ предупреждения профессиональных конфликтов в управленческой деятельности руководителя.

Конфликтная ситуация в управленческой деятельности сотрудниками органов внутренних дел это скопившиеся противоречия, создавшие среду для противостояния.

Анализ организации действий сотрудников ОВД при выполнении оперативно-служебных задач установил, что для бесконфликтного взаимодействия руководителя с подчиненными способствуют [1, с. 19] следующие условия:

- психологический подбор сотрудников;
- стимулирование деятельности на службе;
- оперативное информирование сотрудников;
- оптимизация и чередование рабочего времени и отдыха.

Но предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов являются частью сложного процесса, позволяющим управлять конфликтом.

Управление конфликтом – это профессиональное воздействие на систему в интересах разрушения динамики, имеющей отношение данного конфликта.

Управление конфликтами – это уникальный в своем роде процесс. Он в себя включает следующие виды деятельности при конфликте:

- прогнозирование, оценка направленности;
- предупреждение;
- регулирование;
- разрешение.

Прогнозирование конфликта – это один из важнейших видов деятельности субъекта управления, оно направлено на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии [2, с. 6].

Основными источниками прогнозирования конфликтов является изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, а также их индивидуально-психологических особенностей. В коллективе, например, такими условиями и факторами являются: стиль управления; уровень социальной напряженности; социально-психологический климат, лидерство и микрогруппы и другие социально-психологические явления.

Особое место в прогнозировании конфликтов занимает постоянный анализ как общих, так и частных причин конфликтов [3, с. 10].

Предупреждение конфликта – это вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта. Предупреждение конфликтов основывается на их прогнозировании. В этом случае на основе полученной информации о причинах зреющего нежелательного конфликта предпринимается активная деятельность по нейтрализации действия всего комплекса детерминирующих его факторов. Это так называемая вынужденная форма предупреждения конфликта.

Конфликты можно предупреждать, если осуществлять эффективное управление социальной системой. В этом случае управление конфликтом и его предупреждение конфликта является составной частью общего процесса управления в этой системе.

Основными путями предупреждения конфликтов в организациях являются:

– оперативная работа по реагированию на профессиональные запросы сотрудников;

– аналитическая работа по профессиональной расстановке кадров с учетом их индивидуального опыта, психологического темперамента, степени усталости;

– гарантия социальной справедливости в интересах коллектива и личности;

– мероприятия по воспитанию сотрудников.

Подобную форму предупреждения конфликтов называют превентивной.

Разрешение профессионального конфликта – это вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта. Разрешение – это заключительный этап управления профессиональным конфликтом.

Разрешение профессионального конфликта может быть полным и частичным. Полное разрешение конфликта достигается при устранении всех причин, трансформации предмета конфликта и улаживание конфликтных ситуаций. Частичное разрешение конфликта происходит при невозможности устранения всех причин (например, нахождение в тактической цепи «слабого звена», но в стратегическом плане необходимого) или конфликтные ситуации. В таком случае неполное разрешение конфликта может быть этапом на пути к его полному разрешению.

В современной литературе предлагаются две трактовки понятия «предупреждения». В широком смысле предупреждение понимается как «такая организация жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними». В узком смысле «предупреждение» – это обдуманная специально систематизирована и организована деятельность управления субъектов взаимодействия, а также привлечения третьих лиц (профессионально значимых) по ликвидации причин конфликта и разрешению созданного противоречия контактными или бесконтактными неконфликтными способами. Основной движущей силой устранения конфликта является блокирование его объективных, субъективных организационных, тактических, стратегических причин конфликтов.

Предупреждение конфликтов гораздо безопаснее и экономней, чем конструктивное разрешение их с разрушением их питательной среды. При проведении профилактики конфликта используются скромные ресурсы и предупреждение позволяет предотвратить деструктивные последствия любого конструктивно разрешенного конфликта. Поэтому наиболее важным является предупредить конфликт. Если уж предупредить не удалось, только тогда его нужно конструктивно разрешать.

1. Для предупреждения конфликтной ситуации руководителю важно выбрать соответствующий метод ее исследования. Наиболее важными методами, подтвердившими свою практическую значимость в управленческой деятельности руководителя, являются: беседа, наблюдение, опрос, тестирование и другие.

2. Предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов являются частью сложного процесса, называемого управлением конфликтом.

Список литературы

1. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом / А.Я. Кибанов. – М.: Инфра-М, 2009. – 203 с. – EDN QTHCZP

2. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В.П. Шейнов. – Минск: Амалфея, 2007. – 101 с.

3. Кашапов М.М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций / М.М. Кашапов; под научн. ред. В. Карпова. – М.; Ярославль: Ремдер, 2010. – 63 с.