

УДК 351.754.5 +159

DOI <https://doi.org/10.32782/2311-8040/2024-1-11>**Андрусишин Роман Миколайович,**

кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри соціально-гуманітарної підготовки факультету № 3 ПФПНП
Львівський державний університет внутрішніх справ,
вулиця Городоцька, 26, Львів, 79000, Україна
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7791-1107>

Пряхіна Наталія Олексіївна,

кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри соціально-гуманітарної підготовки факультету № 3 ПФПНП
Львівський державний університет внутрішніх справ,
вулиця Городоцька, 26, Львів, 79000, Україна
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7512-1566>

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПАТРУЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ

Суперечки та різного роду конфлікти у нашому суспільстві виступають як не дивно суспільним розвитком, супроводжуючи життя людей як невід'ємний його фактор. Конфлікт у роботі патрульної поліції можна вивчати або розглядати як зіткнення інтересів сторін, як мінімум однією з яких виступають працівники патрульної поліції. Можна наголосити, що у діяльності поліції або окремо у підрозділі можливі як внутрішньо-особистісні, міжособистісні конфлікти, конфлікти між особистістю і групою. Ну це можна назвати вертикальні (у відносинах субординації) або горизонтальні (поза відносин влади-підпорядкування) конфлікти, конфлікти всередині підрозділу поліції, між працівником поліцейського підрозділу і іншими особами (громадянином, установою), між працівниками поліцейського підрозділу.

Визначено, що знати інформацію можливих причин виникнення, механізму розвитку і засобів попередження або ліквідації конфліктів дозволить визначити найбільш оптимальну лінію поведінки на шляху досягнення наміченої цілі в боротьбі з правопорушеннями. Виникнення якихось суперечок або конфліктів – одна із моментів або обставин, одна з невід'ємних характеристик службової діяльності працівника патрульної поліції. Поліцейський патрульної поліції може стати безпосереднім учасником суперечки чи конфлікту, при затриманні правопорушника або долаючи опір правопорушника, а також при вирішенні конфлікту чи суперечки між громадянами з метою його вирішення, протидія та попередження правопорушення тощо. Безпосередньо конфлікт або суперечка може виникнути в самому підрозділі поліції (між керівником і підлеглим, між працівниками різних служб).

Проблема конфлікту в правоохоронній діяльності надзвичайно складна і багатоаспектна, тому ми розглянемо лише специфіку та особливості конфліктів, суб'єктом яких стає працівник при виконанні службових обов'язків. Обставина виникнення конфлікту з громадянами пояснюється лише тим, що з виконанням своїх професійних завдань на патрульного поліцейського покладаються різні обов'язки як адміністративно-правового, так і оперативно-розшукового характеру. Патрульна поліція є державною структурою, що має захищати громадян від злочинних та інших посягань, тому патрульні нерідко змушені застосовувати методи, які прямо або опосередковано обмежують передбачені законом права інших осіб. Всі ці моменти можуть призвести до загострення суперечки або конфлікту.

Ключові слова: поліція, конфлікт, професійна підготовка, причини виникнення, вдосконалення, подолання.

Andrusyshyn Roman, Priakhina Natalia. Psychological peculiarities of conflict resolution in the professional activity of the patrol police

Conflicts are a constant companion of social development, accompanying people's lives as an integral factor in it. A conflict in law enforcement activities can be considered as a clash of parties, at least one of which is law enforcement agencies (its employees). Note that both intra-personal and interpersonal conflicts, conflicts between an individual and a group are possible. These can be vertical (in the relationship of subordination) or horizontal (outside the power-subordination relationship) conflicts, conflicts within a law enforcement body (organization), between an employee of a law enforcement institute and other persons (citizen, organization), between representatives of law enforcement structures.

It was determined that knowing information about the possible causes of occurrence, the mechanism of development and means of preventing or eliminating conflicts will allow to determine the most optimal line of behavior on the way to achieving the intended goal in the fight against crimes. The presence of conflict situations is one of the essential characteristics of the work of a patrol police officer. He can become a direct participant in the conflict, overcoming the resistance of offenders, or join the conflict between citizens in order to resolve it, prevent crime, etc. Finally, a conflict can arise in a team (between a manager and a subordinate, between employees of different services).

The problem of conflict in law enforcement activities is extremely complex and multifaceted, so we will consider only the specifics and features of conflicts, the subject of which becomes an employee in the performance of official duties. The circumstances of the conflict with citizens can be explained only by the fact that with the performance of their professional tasks, the patrol policeman is entrusted with various duties of both an administrative and legal nature, as well as an operational and investigative nature. The patrol police is a state structure that must protect citizens from criminal and other encroachments, so patrol officers are often forced to use methods that directly or indirectly limit the rights of other persons provided by law. All this can lead to conflict.

Key words: *police, conflict, professional training, causes, improvement, overcoming.*

Вступ. Для збереження норм забезпечення суспільних відносин у державі існують спеціальні інститути по попередженню і вирішенню конфліктних ситуацій. До таких інститутів у першу чергу відносяться органи Національної поліції. В нашій державі на сьогодні вже є розроблені певні напрями профілактики і попередження конфліктів. Система цих засобів складає у собі економічні, політичні, військові, релігійні, культурні і багато інших шляхів вирішення конфліктних ситуацій. Проте сама специфіка діяльності органів поліції обумовлює наявність різноманітних конфліктних ситуацій усередині цієї складної структури.

Таким чином, існує необхідність глибокого вивчення конфліктів, які є властивими саме для діяльності працівників органів поліції, і саме тому якісне і швидке вирішення суперечливих моментів і різних конфліктних ситуацій сприяє поліпшенню всієї роботи в органі поліції, становленню професійної майстерності працівників. Також вчасне виявлення причин та умов, які сприяли конфлікту, системи розвитку і способів протидії або взагалі уникнення конфліктних ситуацій буде сприяти застосуванню такої моделі поведінки, яка буде сприяти досягненню мети, а саме протидії правопорушенням, здійснення швидкого та якісного провадження у справах про адміністративні правопорушення.

Виникнення суперечок та конфліктних ситуацій – є одною із нагальних проблем, які виникають у службовій діяльності співробітника патрульної поліції. Саме патрульний

поліцейський може стати учасником певного конфлікту, при затриманні правопорушника або долаючи опір правопорушника, а також при вирішенні конфлікту чи суперечки між громадянами з метою його вирішення, протидія та попередження вчинення правопорушення тощо. Безпосередньо, хочеться наголосити, що конфлікт може виникнути в колективі (між керівником і підлеглим, між працівниками різних служб). Виникнення суперечок та конфліктів в роботі патрульного поліцейського є надзвичайно складна і багатоаспектна і усунення таких конфліктів є дуже важливим в роботі, і саме тому ми окреслимо характеристику конфліктів, суб'єктом яких стає працівник патрульної поліції при здійсненні своїх повноважень.

Вивчення конфліктів, їхні причини стали предметом вивчення різних наукових теорій, зокрема соціології, психології, політології, економіки та ін. Причини виникнення та вивчення стилю поведінки в конфліктних ситуаціях в роботі різних органів Національної поліції, зокрема патрульного присвячені роботи В. Г. Андросюка, О. Я. Баєва, В. Л. Васильєва, Б. Ф. Водолазського, Н. І. Клименко, В. Е. Коновалової, В. Г. Лукашевича. Проте розглянувши їхні роботи, саме ці автори не ставили перед собою мети розкрити в повній мірі сутність, причини та структуру конфліктних ситуацій, механізми встановлення контакту та психологічного впливу, вирішення різних суперечок в процесі здійснення поліцейської діяльності і не зверталася увага на

вивчення конфліктів, які виникають в службовій діяльності патрульного.

Метою написання даної статті є аналіз та вивчення конфліктів і способи їх вирішення в діяльності патрульного поліцейського.

Результати. Суперечки та різного роду конфлікти у нашому суспільстві виступають як не дивно суспільним розвитком, супроводжуючи життя людей як невід'ємний його фактор. Конфлікт у роботі патрульної поліції можна вивчати або розглядати як зіткнення інтересів сторін, як мінімум однією з яких виступають працівники патрульної поліції. Відзначимо, що можливі як внутрішньо-особистісні, міжособистісні конфлікти, конфлікти між особою і групою, між керівником і начальником, і навіть, як тепер поширено між правопорушником і поліцейським. Ну це можна назвати вертикальні (у відносинах субординації) або горизонтальні (поза відносин влади-підпорядкування) конфлікти, конфлікти всередині підрозділу поліції, між працівником поліцейського підрозділу і іншими особами (громадянином, установою), між працівниками поліцейського підрозділу [13, с. 149].

Вивчаючи наукові роботи саме з цієї тематики, можна визначити, що *конфлікт* – це зіткнення його суб'єктів із метою реалізації суперечливих, протилежно спрямованих цілей, позицій, цінностей і поглядів; процес різкого загострення суперечностей, відсутність згоди і боротьба двох або більше сторін щодо вирішення проблеми або ситуації, коли кожен із учасників обстоює свою думку, свої інтереси [2, с. 3].

В науці психологія – конфлікт – це зіткнення, суперечність, протилежно спрямованих інтересів, цілей, позицій, думок, поглядів членів співпраці чи опонентів, а також конфліктні ситуації самих обох сторін. Також хочеться наголосити, що виникнення конфлікту веде до того, що ослаблення одного мотивуючого стимулу або сторони веде до посилення сил іншого, і тому тягне за собою вивчення причин та умов і взагалі оцінки ситуації. Якісний організаційний підхід вивчає конфлікти, які відображають

суперництво сторін за володіння якостями і навиками, яких не хватає, що розгортаються на рівні вищої управлінської структури у вертикальному і горизонтальному рівнях. Соціологічний підхід показує конфлікт як зіткнення об'єктивних і суб'єктивних суперечностей системи [1, с. 137].

Конфлікт – зіткнення опонентів з різними поглядами та думками, напруження і крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що можуть тривати із різними суперечливими моментами. Обставини, та умови, що мають значення для його утворення й протікання, можуть бути не тільки думки людей, а уявлення людей, їх установки, психічні стани, позиції у відносинах, індивідуальні властивості особистості [5].

Генезис виникнення конфліктів показує, що причинами їх виникнення є:

1. Сторони думають по різному – суб'єкти взаємодії. У практиці взаємодії в соціумі різноспрямованість інтересів є дуже поширеною, ніж їх співпраця. Дуже часто не правильні інтереси стосуються однієї і тієї ж мети, яку неможливо реалізувати одночасно, без співпраці та різноманітне посягання на інтереси інших суб'єктів (підрозділу), що, безумовно, породжує суперечливі обставини та ситуації [4, с. 10].

2. Різновекторність конфліктних сторін. Конфлікти, які виникають на основі різних поглядів, конфлікти часто перетворюються на безкомпромісну боротьбу за певне спрямування політичного, соціально-економічного розвитку держави, стосуючись таких суто прагматичних аспектів як власність, тощо.

3. Різноюнаправленість соціально-економічних векторів. Передусім вони пов'язані з соціально-економічною нерівністю, неправильним і нерівноправним розподілом матеріальних і духовних благ. Нерідко вони виявляються на етапі трансформації суспільно-економічних систем, що зумовлено певними змінами у сфері власності та привласнення, які, у свою чергу, породжують відповідні ситуації та обставини, що призводять до конфліктів.

4. Конфліктні ситуації між частинами соціуму зумовлені неузгодженістю метою та повноваженнями різних векторів організації суспільства (центр-периферія).

5. Соціально-психологічні та морально-етичні причини. Вони постають у вигляді незадоволення окремих індивідів власним статусом у певному середовищі, що породжує різноманітні спроби змінити його [4, с. 10].

Також до певних об'єктивних причин виникнення професійних конфліктів можна віднести головним чином ті обставини соціальної й професійної взаємодії людей, які привели до зіткнення їх інтересів, думок та ін. Об'єктивні причини призводять до створення передконфліктного оточення. Організаційно-управлінські причини конфліктів пов'язані із створенням і функціонуванням організацій, колективів, груп.

Функціонально-організаційні причини конфліктів виникають через не оптимальність функціональних зв'язків організації зовнішньому середовищу; неефективність відносин між структурними елементами організації та окремими працівниками.

Особисто-функціональні причини конфліктів пов'язані з неповною відповідністю працівника професійним, етичним, особовим якостям та іншим вимогам посади. Якщо людина не відповідає цим вимогам, то можливі конфлікти між нею і керівниками, підлеглими, колегами по службі. Конфлікти будуть викликані тим, що помилки, які допускаються цим працівником, зачіпають інтереси всіх, хто з ним взаємодіє.

Ситуації, які виникають в оточенні щодо управління, породжують причини конфліктів обумовлені ситуаціями, що допускаються керівниками і підлеглими у процесі вирішення та складанні інших завдань. Ухвалення помилкового управлінського рішення об'єктивно створює можливість конфліктів між авторами конкретної ситуації щодо вирішення проблеми та його виконавцями.

Невиконання працівниками задач, поставлених керівництвом, також викликає небезпеку конфлікту з цього приводу [4, с. 11].

Конфліктні ситуації притаманні правоохоронним органам, а саме поліції.

В діяльності поліцейського патрульної поліції виділяють конфлікти, які виникають:

- у спілкуванні з громадянами (частіше правопорушниками);
- у службовому колективі;
- всі інші.

Обставина виникнення конфлікту з громадянами пояснюється лише тим, що з виконанням своїх професійних завдань на патрульного покладаються різні обов'язки як адміністративно-правового, так і оперативно-розшукового характеру. Патрульна поліція є державною структурою, що має захищати громадян від злочинних та інших посягань, тому патрульні поліцейські нерідко змушені застосовувати методи, які прямо або опосередковано обмежують передбачені законом права інших осіб. Усе це може призвести до виникнення конфлікту [4, с. 12].

Однією з основних причин виникнення конфліктів є збільшення агресивності населення, зростання правового нігілізму, падіння довіри до корумпованої влади [5]. Усі ці зміни позначились на ставленні громадян до працівників патрульної поліції: нині простежується тенденція віддалення населення від всіх правоохоронних органів в державі. До того, як було розпочато реформування правоохоронних органів, спостерігалось швидке зниження довіри суспільства до роботи патрульно-постової служби, цьому послужило те, що грубість, необгрунтоване застосування примусових заходів, побори, отримання неправомірної вигоди стали постійним явищем у методах їх діяльності [4, с. 12].

У професійній роботі Національної поліції України реалізується різноманітна кількість тих напрацювань та навичок, які будучи приведені в систему, органічно поєднуються через особисті якості працівника і визначають його творчий потенціал та індивідуальний підхід до роботи. Деякі автори визначають, що «...високий ступінь інтелектуальних і емоційних навантажень, перевищення нормативів кількості розгляду справ призводять до виникнення негативних емоцій, до психологічних перенавантажень, а зрештою, і до професійної деформації (використання схема-

тичності і шаблону в діяльності, негативного ставлення до людей, спрощення розгляду... справ тощо)» [14, с. 302].

Обставини, які були перераховані є неприпустимими, адже в умовах посиленого психологічного перенавантаження у професійній роботі – діяльність працівника поліції може призвести до погіршення виконання службових обов'язків.

На кожній роботі працівників поліції можуть виникати моральні і психологічні процеси, які можуть бути пов'язані з проявами деформації працівників поліції, як: безвідповідальність, самовпевненість, грубість, недовіра до людей, низькі моральні, етичні якості [13, с. 150].

Працівник поліції, забезпечуючи публічну безпеку і порядок, на роботі змушений вступати у правовідносини з різними особами, для усунення різних небезпек, користуючись наданими правами і повноваженнями; вживати заходи для припинення антигромадських діянь з боку порушників, що вже є конфліктною ситуацією, так як в цьому простежується одна з умов конфлікту – «нав'язування» своєї волі противнику, вирішення конфлікту саме із застосуванням примусу і ніяк по-іншому».

На роботі працівник поліції має контролювати ситуацію, бо є люди, що мають неоднаковий ліміт поведінкової активності, можуть протягом певного часу бути некерованими, виникають різні ситуації. У такому стані людина може призвести збудження патрульного поліцейського та порушити психологічну атмосферу розмови і поведінки. Ступінь активності індивіда залежить від нього самого [4; с. 13].

В конфліктній ситуації між працівником правоохоронного органу та правопорушником, останній відчуває психологічне напруження, так як розуміє вагому перевагу з боку поліцейського. Патрульний не повинен піддавати катуванню затриманих осіб, допускати жорстоке, нелюдське або таке, що принижує людську гідність, ставлення до них. Поліцейський повинен забезпечити людське ставлення та повагу до затриманої особи.

Вплив на фрустрацію в конфлікті може відбуватися тоді, коли на шляху до мети існує перешкода, яка може виражатись у:

- наполягання-продовження своєї лінії;
- посилення-намагання робити максимум;
- обхід-непрямий шлях до мети;
- агресія-досягнення свого за допомогою насилля;
- звинувачення-пошук помилок або винних.
- ухилення від проблеми;
- втеча-ухилення від усього [6].

Особа, яка вчинила правопорушення, яка знаходиться в стані фрустрації, відчуває тривожність, агресію, емоційну напругу та його поведінка в конфлікті може носити деструктивний характер. Працівник поліції, в свою чергу, повинен звертати увагу на дрібниці, виявляти емоційну стійкість та в стані врівноваженості вдаватися до пошуків якісних шляхів вирішення конфлікту на відміну від особистостей, які знаходяться у спокійному стані [4; с. 13].

Працівник патрульної поліції незалежно, які посади займає чи у якому званні у відносинах із населенням зобов'язаний:

- бути тактовним та доброзичливим;
- висловлювати вимоги чи зауваження, що стосуються особи, у ввічливій та переконливій формах;
- вислухати та надати можливість висловити свої думки;
- до всіх потерпілих від злочинів або інших правопорушень проявляти повагу, охороняти їх безпеку та право на невтручання в особисте життя.

Незалежно від ситуації і різних обставин, які склалися і відносно будь-якої людини як у робочий, так і в неробочий час поліцейський зобов'язаний дотримуватися норм професійної етики.

При звертанні до особи поліцейському заборонено бути зверхнім, погрожувати, іронізувати, використовувати ненормативну лексику та допускати дискримінацію в будь-якій формі [6].

Варто наголосити, що причинами різноманітних конфліктів у професійній діяльності працівників серед особового складу Національної поліції можуть виступати:

- суперечки та конфлікти у професійній діяльності правоохоронних органів (певні дії

поліцейських для протидії правопорушенням та необхідність використовувати заходи примусу при охороні публічного порядку та безпеки дефіцит часу, відведеного на вирішення професійних завдань, необхідність якісно та суворо дотримуватися норм закону та працювати з конфіденційною інформацією, великі емоційні, моральні думки, стреси та переживання та ін.);

– війна у нашій державі, різні кризові етапи розвитку суспільства, у зв'язку з яким робота і життя працівників правоохоронних органів набувають ще більш стресового характеру (знецінення поваги до професії поліцейського, розмивання етичних норм життя і моралі у суспільстві, збільшення навантажень на роботі при недостатній платі за проведену роботу, відміна пільг, ненормований робочий день та ін.);

– визначення місця та ролі поліції у суспільстві (правильне формування суспільної думки про діяльність поліції, визначення меж владних повноважень органів Національної поліції тощо);

– визначення напрямів взаємодії поліції з «навколишнім середовищем» (з державними і недержавними структурами, громадськими організаціями тощо);

– напрями та фактори організації професійної діяльності всередині поліцейського підрозділу (напрями взаємодії між колегами, між підлеглими і керівництвом, розподіл обов'язків, форми заохочення і покарання тощо);

– психологічні і фізіологічні якості громадян – суб'єктів конфліктної ситуації.

Конфлікти завжди тягнуть за собою негативний емоційний фон. Суб'єкт конфлікту проявляє такі негативні емоції, як стрес, агресія, апатія, ненависть та ін. Виділяють такі параметри поведінкової атрибутики конфліктів:

– актуалізація потреб, які мають важливе значення для суб'єкта конфлікту;

– висока психічна напруга суб'єкта, яка збуджує несвідомі інстинкти;

– некерованість емоціями, стереотипами поведінки, неузгодженість думок та почуттів;

– використання форм активності, які зустрічають протидію з боку іншого суб'єкта;

– перенесення причин труднощів, неуспіху на противника;

– формування негативних установок по відношенню до опонента;

– демонстрація ворожості, агресивності та несприйняття опонента;

– нанесення навмисної або ненавмисної фізичної, моральної або матеріальної шкоди;

– інтеграція всіх видів активності: імпульсивної, насильницької, вольової [7, с. 170].

Також хочеться зауважити виділяють такі рівні розвитку конфліктів у людей, які схильні до конфліктних ситуацій залежно від прояву негативних відносин серед особового складу:

Перший рівень – вияснення стосунків, зіткнення, конфронтація. Тимчасові прирікання, критичні зауваження є великою проблемою для погіршення взаємовідносин між патрульним поліцейським та громадянином. Якщо конфліктна ситуація не вирішується та носить стійкий характер, можливе виникнення серйозних проблем у подальшому спілкуванні та досягненні мети при вирішенні завдань.

Другий рівень – протиріччя та суперечки. Рівень напруги, непорозуміння між суб'єктами зростає, при цьому збільшується кількість обставин, умов, причин для виникнення суперечок; періоди відчуження збільшуються в часі, зменшується бажання допомогти та зрозуміти іншого є приводом до рішучих превентивних дій поліцейського.

Третій рівень – криза, скандал. Кризові ситуації у взаємовідносинах досягають високого рівня гостроти, конфлікт остаточно переходить у відкриту стадію. Цей рівень характеризується емоційною нестриманістю, зривами, погрозами, образами та можливим застосуванням превентивних заходів з боку поліцейського [7, с. 171].

Конфлікти можуть заважати досягненню практичних цілей у професійній діяльності, що у процесі конфліктної взаємодії неминуче відбувається переключення уваги учасників із проблем правоохоронної діяльності на з'ясування міжособистісних відносин (наприклад, конфлікт між патрульним та громадянином), дезорганізується мислення та думки, руйнуються сформовані системи відносин.

Конфлікти, які виникають у *службовій діяльності* патрульних поліцейських, характеризуються:

– недосконалістю організації праці і ненормованим робочим днем, яка відзначається: переважаністю, невизначеністю компетенції й функціональних обов'язків, постійною відповідальністю;

– проблемою колізій правових норм;

– розмиванням розуміння норм моралі і життя у громадянському суспільстві;

– неналежним управлінням з боку керівництва та надмірним адмініструванням;

– міжособистісною ворожістю в колективі [4, с. 14].

Управлінські рішення, які приймають керівники підрозділів поліції (приблизно 80%) у більшості випадків можуть стати реальними причинами для виникнення конфлікту. Це відбувається в силу переважного впливу субординації, нерідко виключає вільний обмін думками, припиненням з боку керівництва спроб жодних дискусій та обговорень до вирішення суперечки [7, с. 172].

У поліцейських підрозділах мала кількість уваги приділяється вивченню якісних і дієвих форм і методів розв'язання конфліктів серед особового складу та громадян, а саме, які характеризуються надмірною впевненістю у своїй правоті, грубістю та неухважному ставленні поліцейських до громадян. В період реформації патрульної поліції, керівник будь-якого підрозділу намагається здійснювати системно-функціональний аналіз, який показує реальність функціональності конфлікту. Тобто враховується індивідуальний вплив конфлікту, і для кого з опонентів він виявився конструктивним, а для кого – деструктивним.

Конструктивні наслідки виявляються в:

– усуненні взагалі протиріч у підрозділі;

– допомозі і розумінні один одного;

– послабленні нервової напруги;

– підвищенні авторитетності патрульного.

Але при тому, бажано, щоб патрульний поліцейський мав:

– наділений владними повноваженнями, які у конфліктній ситуації можуть перерости у порушення закону;

– доступність інформації, яка складає службову таємницю;

– володіння спеціальними та технічними засобами і зброєю [8, с. 10].

Усі обставини і причини виникнення конфліктів у колективах органів та підрозділів Національної поліції можна виділити у три основні групи:

1. *Обставини та причини, що впливають із властивостей особистості керівника і стилю його роботи:*

– низький рівень організації процесу роботи у підрозділі поліції;

– низька підготовленість до роботи, відсутність досвіду роботи з кадрами;

– в деякій мірі незадовільний стиль керівництва (неякісний відбір та розташування кадрів, в організації контролю, у плануванні);

– недоліки в організації діяльності (службової, навчальної, виховної тощо);

– негативні риси характеру, насамперед крайня нечесність, принизливе ставлення до підлеглих, байдужість, надмірна владність, негнучкість тощо;

– низький рівень культури поведінки (не тактовність, злість, грубість, неврайноważність та відсутнє розуміння етики спілкування у підрозділі, серед колег та ін.) [4, с. 15];

2. *Причини, пов'язані з відносинами між особистістю і групою:*

– неправильне світосприйняття, неправильна реакція людини на вплив оточення або навпаки;

– негативна система домагань до оточення, середовища або завищена оцінка своїх можливостей і прав;

– необ'єктивна оцінка можливостей оточенням, розбіжність цих можливостей з їх сподіваннями; неповне та неточне сприйняття і нерозуміння обставин.

3. *Причини, що можуть впливати із характеристики колективу:*

– відсутність свідомої дисципліни в деяких членів групи, підрозділц;

– наявність в окремих групах, колективах соціально незрілих осіб (дезорганізаторів, егоїстів, перестраховальників, кар'єристів, розкрадачів тощо);

– байдужість, сформована інертність у стилі роботи груп, колективів працівників,

що призводить до неприйняття інноваційних процесів у службовій чи іншій діяльності;

– особливості характеру членів колективу, групи (причепливість, заздрість, грубість, схильність до пліток, скандалів тощо);

– моральна невихованість окремих осіб, що виявляється в негативності, черствості, владності, різкості, відсутності гнучкості у поведінці тощо;

– перешкоди в досягненні основних цілей сумісної діяльності (організаційний конфлікт);

– неякісна співпраця між колегами підрозділу (дії одного перешкоджають успішній діяльності іншого);

– недисциплінованість колективу, кругова порука [4, с. 16].

4. *Причини, що впливають від індивідуально-особистісних характеристик патрульного:*

– низький інтелектуальний рівень працівників, слабка професійна підготовка;

– труднощі несення служби, важкі умови праці, слабка матеріально-технічна база тощо;

– обмеженості у працівника зовнішніх (інтерактивних) відносин: приятельського оточення; взаємних контактів; вільної тематики в розмові з колегами; підтримки звичайного емоційного тону при спілкуванні тощо;

– обмеженості мотивації на працю, інтелектуальних, фізичних даних тощо;

– прояви незвичайно підвищеного або пониженого тону, непомірного роздратування, незвичайної запальності і дратівливості, недовіри тощо;

– перешкоди досягненню мети на роботі (конфлікти на ґрунті незадоволення заробітною платою, безсистемного надання відпустки, затримання кар'єрного росту та ін.) [9, с. 33].

Як правило, серед причин виникнення конфліктних ситуацій у ділових та міжособистісних відносинах виділяють дві групи: виробничі та невиробничі, стосовно співробітника патрульної поліції – службові та неслужбові.

До службових слід віднести такі:

– взаємозалежність завдань;

– проблемні тенденції у функціонуванні окремих підрозділів поліції;

– розподіл ресурсів;

– отримання вказівок від різних керівників (у такому разі підлеглий або сам встановлює пріоритетність їх виконання, або нічого не робить, або вимагає уточнень від свого безпосереднього керівника).

Класифікація організаційно-виробничих причин конфлікту:

– невдоволення оплатою праці;

– несприятливі умови праці;

– хиби в її організації;

– невідповідність прав і обов'язків;

– неритмічність роботи;

– відсутність чіткості в розподілі обов'язків;

– низький рівень виконавчої дисципліни;

– розбіжності в наказах чи розпорядженнях прямого керівника та безпосереднього [10].

Класифікація конфліктів, які виникають у службовому колективі поліцейського:

1. *міжособистісні (інтерперсональні):*

– між працівником і об'єктом втручання (чи об'єктом діяльності);

– між одним працівником та іншим працівником (або керівником) одного підрозділу;

2. *міжгрупові:*

– між різними підрозділами;

3. *внутрішньогрупові:*

– між окремим працівником (працівниками) і підрозділом;

4. *особистісні* [4, с. 16].

Міжособистісні конфлікти – це зіткнення між декількома людьми; ситуація протистояння учасників, що сприймається і переживається ними (принаймні, одним із них) як значима психологічна проблема, що потребує розв'язання та викликає активність сторін, спрямовану на подолання протиріччя в інтересах обох або однієї із сторін [11, с. 156].

Міжособистісні конфлікти в свою чергу поділяються на:

– *мотиваційні* – конфлікти інтересів, тобто коли цілі, плани, інтереси не співпадають з іншими;

– *когнітивні* – ціннісні конфлікти, тобто ситуації, в яких між учасниками несумісні уявлення;

– *діяльнісні* – рольові конфлікти, які виникають через порушення норм та правил взаємодії.

Міжособистісні конфлікти у діяльності працівників Національної поліції поділяються на *внутрішні* і *зовнішні*. Конфлікти першого типу відбуваються в колі працівників: між членами колективу, між керівниками і підлеглими.

Зовнішні конфлікти виникають між патрульними та громадянами чи структурами, що не належать до органів поліції. І внутрішні, і зовнішні конфлікти можуть виникати природно і утворюватися штучно.

У цілому, в основі службових конфліктів патрульних поліцейських лежать об'єктивні чи суб'єктивні протиріччя, які базуються на відмінностях цілей, інтересів, мотивів, потреб, норм і інших чинників службової діяльності.

Міжгрупові конфлікти – виникають при взаємодії як між групами людей, так і між окремими представниками цих груп, коли вони взаємодіють у міжгруповому вимірі, сприймаючи один одного і себе особисто як членів різних груп [4, с. 16].

Внутрішньогрупові конфлікти. Відкриті міжгрупові конфлікти в діяльності патрульних не мають великого розповсюдження, а щодо прихованих внутрішньогрупових конфліктів, то вони, як правило, є доволі помітним явищем.

Міжгрупові конфлікти можуть набувати вигляду протиріччя між патрульними і зовнішнім для них соціальним оточенням. Тут йдеться про несприйняття оточуючого мікросоціального середовища (його цілей, установок, норм тощо), що представлено як окремими індивідами, так і неформальними або формальними соціальними утвореннями, і є для вказаного працівника об'єктом діяльності або службового втручання. Це – окремі правопорушники, злочинні групи чи угруповання, їх соціальні зв'язки, в тому числі за сферами сімейних, родинних, побутових, дружніх, виробничих та інших контактних відносин.

У такий конфлікт, як вже зазначалося, включаються:

– з одного боку, опосередковані в конкретній діяльності патрульного, інтереси, цілі і завдання всієї системи поліції, коли це, напри-

клад, відбувається за рахунок здійснення заходів щодо забезпечення публічної безпеки і порядку, припинення, викриття, розслідування злочинів, охорони безпеки дорожнього руху та ін., під час яких обмежуються певні права і свободи окремих громадян, застосовуються методи і засоби примусового, в тому числі й силового характеру тощо;

– з іншого – інтереси, потреби, цілі, мотиви правопорушників, що, крім дій, пов'язаних саме з їх задоволенням, супроводжується опором середовища, яке розглядається, відкритою його боротьбою з патрульними поліцейськими та ін.

Якщо розглядати діяльність працівника патрульної поліції тільки з боку діяльності по розкриттю правопорушень, то в цій сфері можна виділити два типи конфліктів, пов'язані:

– з профілактикою злочинів;
– з діяльністю саме по розкриттю злочинів та правопорушень.

Обидва типи конфліктів вимагають від патрульного суворого дотримання норм закону та вираження професійної компетенції.

Конфлікти другого типу, у порівнянні з першим, характеризуються значним емоційним напруженням, тривалістю, небезпечністю для життя і здоров'я.

За наявністю чи відсутністю суспільно корисної мети, конфлікти в правоохоронній діяльності поділяються на позитивно і негативно спрямовані.

Так, наприклад, коли патрульні поліцейські спільно вирішують завдання по розкриттю злочину, маючи різні підходи, версії тощо, мова йде про позитивно спрямований конфлікт. Коли ж патрульний намагається досягти егоїстичних чи корисливих цілей, – це негативно спрямований конфлікт. Крім цього, для поліцейського патрульної поліції вирішення конфліктної ситуації може мати як позитивні так і негативні наслідки [4, с. 17].

Аналіз правоохоронної діяльності, особливо міжособистісних відносин під час виконання службових обов'язків, дозволяє запропонувати такі заходи профілактики конфліктів в Національній поліції:

1) створення загальної оптимальної атмосфери службової діяльності, сумлінне виконання обов'язків по боротьбі зі злочинністю, що є гарантією доброзичливих відносин як між колегами, так і з керівництвом і населенням;

2) підвищення й укріплення авторитету працівників поліції серед населення, формування позитивної громадської думки;

3) створення в колективі сприятливої атмосфери трудової діяльності, гармонійних взаємовідносин, вживання заходів щодо закріплення кадрів, зменшення плинності;

4) організація правильного сприйняття і розуміння усіма членами колективу завдань, які перед ними виникають, за рахунок індивідуального та диференційованого підходу у роботі;

5) формування необхідних ділових якостей та професійної майстерності працівників;

6) вироблення у працівників психологічної стійкості проти негативного впливу осіб з антисуспільною спрямованістю, нейтралізація умов, які сприяють професійній деформації кадрів.

Відповідно до п. 10 ст. 23 Закону України «Про Національну поліцію» працівник поліції вживає заходів для забезпечення публічної безпеки і порядку на вулицях, площах, у парках, скверах, на стадіонах, вокзалах, в аеропортах, морських та річкових портах, інших публічних місцях.

Отже, забезпечення публічного безпеки і порядку працівниками Національної поліції під час проведення масових заходів супроводжується посиленням режимом несення служби та обмеженнями прав і свобод людини та громадянина. Такі заходи вимагають від поліцейських уважності, зібраності, коректного ставлення та неупередженості під час винесення рішень, а усі виконувані дії потребують складання спеціальних планів [11, с. 171].

Алгоритм спілкування з колегами під час масових заходів:

– залежно від відстані встановити можливість підтримання комунікації (за допомогою засобів зв'язку, за допомогою жестів тощо);

– перейти на умовні словесні формули, що не викликають у оточуючих підозри або некерівованої поведінки;

– бути готовим до взаємодії при ускладненні ситуації.

Алгоритм спілкування з громадянами під час масових заходів:

– говорити гучно, чітко, впевнено;

– стисло відповідати на відволікаючі запитання, не втрачаючи пильності;

– не вступати в дискусії;

– стежити за певним сектором, що охороняється, звертати увагу на можливих провокаторів;

– керувати ситуацією за вказівкою командира [12, с. 350].

Алгоритм дій під час здійснення агресії щодо патрульного поліцейського:

1. Оцінка ситуації, зокрема щодо загрози життю та здоров'ю, щодо необхідності підмоги.

2. За необхідності сповістити чергового.

3. Заходи особистої безпеки, спецзасоби.

4. Зберігати спокій та залишатися ввічливим.

5. Попередити людину про відповідальність передбачену КУпАП або Кримінальним кодексом за неправомірну поведінку (агресію).

6. Заявити вимогу припинити правопорушення.

7. Затримати осіб, що не підкоряються законним вимогам патрульного. Провести поверхневий огляд.

8. Якщо ознаки правопорушення, передбаченого ст. ст. 173, 185 КУпАП, скласти протокол і доставити правопорушника в суд для винесення постанови.

9. Якщо в діях підозрюваного виявлено ознаки кримінального правопорушення, передбаченого ст. 342, 345 КК, доставити останнього до органу поліції для відкриття кримінального провадження.

10. Взяти ситуацію під контроль. Недопущення подальших конфліктів.

11. Встановити особу правопорушника(ків).

12. Опитати порушників, потерпілих, очевидців.

Пам'ятаємо про:

– свою безпеку (напарник у полі зору);

– підтвердження прибуття;

- підтвердження факту події;
- оцінку ситуації;
- виклик підмоги;
- спецзасоби (ефективно, виправдано, відповідно до конкретної ситуації);
- бронезилет;
- відеореєстратор;
- контроль ситуації, ефективну комунікацію;
- затримання підозрюваних;
- кваліфікацію ситуації, оцінку стану здоров'я;
- встановлення і опитування очевидців, фіксування пояснення [12, с. 353].

Алгоритм розмови з особою при змінених станах свідомості:

- встановити, чи може особа розмовляти: «Ви мене чуєте?»;
- попросити повторити за Вами певну фразу, переконатися, що Вас не тільки чують, але й розуміють;
- визначити, чи потрібна медична допомога, у разі необхідності викликати лікарів;
- якщо особа спроможна говорити (або ж за наявності у неї документів), встановити її прізвище, ім'я, місце проживання;
- доповісти керівництву, отримати вказівки з приводу подальших дій;
- спробувати зв'язатися з рідними або близькими особами, повідомити про місце її перебування;
- далі діяти за вказівкою керівництва [12, с. 354].

Подолання деструктивних конфліктів у системі органів поліції передбачає, в першу чергу, комплексні організаційно-управлінські, службово-методичні і тактичні, виховні і суто психологічні заходи, спрямовані на профілактику конфліктів у діяльності цих органів. При цьому потрібно враховувати, що працівники Національної поліції як суб'єкти конфлікту:

- 1) наділені владними повноваженнями, які у ході конфлікту можуть використовувати неправомірно, що призведе до порушень закону;
- 2) мають доступ до різноманітної інформації, в тому числі, й такої, що складає службову таємницю;

3) володіють спеціальними технічними засобами, в тому числі й зброєю;

4) працюють у агресивному середовищі, що накладає на них певний відбиток.

Висновки. Сучасний конфліктний простір працівника патрульної поліції включає частково систематизовану сукупність конфліктів, протиріч соціального та внутрішнього типів, що здійснюють суттєвий вплив на психічні складові частини його особистості, скеровують, трансформують ставлення працівника поліції до служби, оточення та громадян, результативність роботи та наявність прогалин в професійній діяльності. Наявні професійні проблеми та деформації, атмосфера гострого конфлікту нерідко породжує у працівників Національної поліції стреси, стани психічної напруженості. У тих, що спілкуються в такі ситуації, може звужуватися свідомість, важко здійснюється цілеспрямована діяльність, а в окремих випадках дезорганізуються інтелектуальні процеси й поведінка, втрачається можливість управляти своїми діями.

Одним із важливих завдань в роботі Національної поліції є якісна підготовка майбутніх поліцейських до компетентних, максимально безпечних та результативних дій у конфліктогенному та небезпечному середовищі. Перераховані категорії конфліктологічних знань та практичних вмінь здатні, на наш погляд, забезпечити використання працівником поліції власних соціально-психологічних, педагогічних та психічних резервів для успішного, свідомого впливу на конфлікт та його суб'єктів (враховуючи себе) для досягнення службової мети та стабілізації гострої ситуації.

Як було вивчено, правоохоронна діяльність протікає в умовах замаскованих і явних різноманітних конфліктів. Деякі фахівці даної проблеми вважають подібні колізії закономірними, тому що конфлікти, на їхню думку, є конкретним вираженням загального закону єдності і боротьби сторін конфлікту, вони неминучі, і навіть деколи необхідні.

Список використаних джерел:

1. Жавнерчик О.В. Психологія управління: Конспект лекцій. Одеса: ОДЕКУ, 2020. 161 с.
2. Словник-довідник термінів з конфліктології. За редакцією М. І. Пірен. Київ, 1996. 30 с.
3. Винословська О.В. Типи конфліктів та причини їх виникнення. Психологія. Київ. ІНКОС. 2005. URL: http://www.ebk.net.ua/Book/psychology/vinoslavska_psihologiya/part5/5301.htm.
4. Особливості спілкування патрульних поліції з учасниками масових акцій в конфліктних ситуаціях : [метод. реком.] / В. М. Клачко, В. Л. Костюк, В. В. Литвин, Н. В. Федоровська. К.: Нац. акад. внутр. справ, 2016. 48 с.
5. Юридична психологія : [підруч.] / за заг. ред. Л. І. Казміренко, Є. М. Моїсєєва. К.: КНТ, 2007. 233 с.
6. Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських: Наказ МВС України від 09.11.2016 № 1179. (Із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства внутрішніх справ № 615 від 28.09.2022). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16#Text>
7. Иванов В.М. Юридична конфліктологія : Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. М. Иванов, О. В. Иванова. К. : МАУП, 2004. 224 с.
8. Сутність конфлікту та його характерні риси. URL: <http://www.studfiles.ru/preview/4617590/page:3/>.
9. Гіренко С.П., Червоний П.Д. Конфліктний простір працівників Національної поліції в контексті їхньої професійної підготовки. Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах. 2018. № 60. Т. 2. С. 33–38.
10. Кулініч І.О. Психологія конфліктів та шляхи вирішення у системі управління. Бібліотека українських підручників. URL: http://libfree.com/165784176_psihologiyapsihologiya_.html.
11. Назар Ю.С., Йосифович Д.І., Хатнюк Ю. А., Мороз О.Б. Актуальні проблеми організації охорони громадського порядку : навчальний посібник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 294 с.
12. Тактико-спеціальна підготовка працівників Національної поліції: навч. посібник / О. І. Тьорло, Ю. Р. Йосипів, В. М. Синенький та ін. Львів: ЛьвДУВС, 2018. 480 с.
13. Платковська О. Конфліктна поведінка працівників поліції: гендерний аспект. Психологічні та педагогічні проблеми професійної освіти та патріотичного виховання персоналу системи МВС України. Харків. 2019. С. 148–151.
14. Ступакова О. В., Циганкова І. В. Гендерні особливості когнітивного самосприйняття працівників органів поліції. Вісник Національного університету оборони України. 2013. Вип. 5. С. 302–306.

References:

1. Zhavnerchik, O.V. (2020). *Psychology of management: Synopsis of lectures*. Odesa: ODEKU. 161 p. [in Ukrainian].
2. *Slovyk-dovidnyk terminiv z konfliktologii* (1996) [Dictionary-handbook of terms in conflictology]. (Piren, M.I., Eds.). Kyiv. 30 p. [in Ukrainian].
3. Vynoslavska, O.V. (2005). *Typy konfliktiv ta prychny yikh vynyknennia. Psykholohiia* [Types of conflicts and their causes. Psychology]. Kyiv. INCOS. Retrieved from: http://www.ebk.net.ua/Book/psychology/vinoslavska_psihologiya/part5/5301.htm [in Ukrainian].
4. *Osoblyvosti spilkuvannia patrolnykh politzii z uchasnykamy masovykh aktsii v konfliktnykh sytuatsiakh* (2016) [Peculiarities of communication between police patrols and participants of mass actions in conflict situations]. V. M. Klachko, V. L. Kostyuk, V. V. Lytvyn, N. V. Fedorovska. K.: Nat. Acad. internal of affairs. 48 p. [in Ukrainian].
5. *Yurydychna psykholohiia* (2007) [Legal psychology]. (Kazmirenko, L.I., Moiseeva, E.M., Eds.). K.: KNT. 233 p. [in Ukrainian].
6. *Pro zatverdzhennia Pravyl etychnoi povedinky politseiskykh: Nakaz MVS Ukrainy vid 09.11.2016 № 1179. (Iz zminamy, vnesenymy zghidno z Nakazom Ministerstva vnutrishnikh sprav № 615 vid 28.09.2022)* [On the approval of the Rules of Ethical Conduct of Police Officers: Order of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine dated November 9, 2016 No. 1179. (With changes introduced in accordance with the Order of the Ministry of Internal Affairs No. 615 dated September 28, 2022)]. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16#Text> [in Ukrainian].
7. Ivanov, V.M. (2004). *Yurydychna konfliktolohiia* [Legal conflict studies]. V. M. Ivanov, O. V. Ivanova. K.: MAUP. 224 p. [in Ukrainian].
8. *Sutnist konfliktu ta yoho kharakterni rysy* [The essence of the conflict and its characteristics]. Retrieved from: <http://www.studfiles.ru/preview/4617590/page:3/>.
9. Hirenko, S.P., & Cherveny, P.D. (2018). *Konfliktnyi prostir pratsivnykiv Natsionalnoi politzii v konteksti yikhnoi profesiinoi pidhotovky* [The conflict space of National Police employees in the context of their

professional training]. *Pedahohika formuvannia tvorchoi osobystosti u vyshchii i zahalnoosvitnii shkolakh – Pedagogy of creative personality formation in higher and secondary schools*. 60. Vol. 2. P. 33–38 [in Ukrainian].

10. Kulinich, I.O. Psykholohiia konfliktiv ta shliakhy vyrishennia u systemi upravlinnia [Psychology of conflicts and solutions in the management system]. *Biblioteka ukrainskykh pidruchnykiv – Library of Ukrainian textbooks*. Retrieved from: http://libfree.com/165784176_psihologiyapsihologiya_.html [in Ukrainian].

11. Nazar, Yu.S., Yosifovych, D.I., Khatniuk, Yu.A., & Moroz, O.B. (2021). *Aktualni problemy orhanizatsii okhorony hromadskoho poriadku [Actual problems of the organization of public order protection]*. Lviv: Lviv State University of Internal Affairs. 294 p. [in Ukrainian].

12. Taktyko-spetsialna pidhotovka pratsivnykiv Natsionalnoi politsii: navch. Posibnyk (2018) [Tactical and special training of National Police employees: training. Manual]. O. I. Tyorlo, Yu. R. Yosypiv, V. M. Synenkyi, etc. Lviv: LvDUVS. 480 p. [in Ukrainian].

13. Platkovska, O. (2019). Konfliktna povedinka pratsivnykiv politsii: hendernyi aspekt. [Conflict behavior of police officers: gender aspect]. *Psykhologichni ta pedahohichni problemy profesiinoi osvity ta patriotychnoho vykhovannia personalu systemy MVS Ukrainy – Psychological and pedagogical problems of professional education and patriotic education of the personnel of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine*. Kharkiv. P. 148–151 [in Ukrainian].

14. Stupakova, O.V., & Tsygankova, I.V. (2013). Henderni osoblyvosti kohnityvnoho samospryiniattia pratsivnykiv orhaniv politsii [Gender specifics of cognitive self-perception of police officers]. *Visnyk Natsionalnoho universytetu oborony Ukrainy – Bulletin of the National Defense University of Ukraine*. Issue 5. p. 302–306 [in Ukrainian].