Совершенствование способов преодоления конфликтов в государственной правоохранительной службе

# **1. Теоретические подходы к исследованию конфликтов на государственной правоохранительной службе**

## **1.1 Правоохранительная служба как вид государственной службы**

Государственные служащие составляют основу любого государственного органа. Деятельность людей, обеспечивающих функционирование системы государственного управления, осуществляется в рамках особой службы, поступая на которую, они вступают с системой в особые правовые отношения.

Основополагающим законом, осуществляющим правовое регулирование института государственной службы, является ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации» (далее - Закон) [4].

В законе определены основы системы государственной службы РФ: правовые и организационные; закреплены принципы государственной службы; даны определения федеральной государственной службы и ее видов, государственной гражданской службы субъектов РФ, а также федерального государственного служащего и государственного гражданского служащего субъекта РФ. Так, принципы государственной службы, обозначенные в законе, являются моделью для всех других законодательных и иных нормативных правовых актов: Конституции РФ, указах Президента РФ, постановлениях Правительства РФ, конституциях, уставах и иных законодательных и нормативных актах субъектов РФ, которые также определяют систему принципов государственной службы. Они реализуются государственными служащими посредствам их практических действий.

В гл. 2 закона «Общие условия государственной службы» определены общие условия формирования кадрового состава государственной службы, поступления на государственную службу и ее прохождения, присвоения, сохранения и лишения классных чинов, дипломатических рангов, воинских и специальных званий. Законом также введено понятие «контракт (служебный контракт)», заключаемый при поступлении гражданина на государственную службу; отражены вопросы ведения реестра государственных служащих и учет их персональных данных; определены цели создания системы управления государственной службой на федеральном и региональном уровне, источники финансирования федеральной государственной службы и государственной гражданской службы субъектов Российской Федерации.

Ч. 1 ст. 1 закона раскрывает понятие государственной службы Российской Федерации: «Государственная служба Российской Федерации - это профессиональная служебная деятельность граждан РФ по обеспечению исполнения полномочий: Российской Федерации, федеральных органов государственной власти, иных федеральных государственных органов, субъектов РФ, органов государственной власти субъектов РФ, иных государственных органов субъектов РФ, а также лиц, замещающих должности, устанавливаемые Конституцией РФ, федеральными законами для непосредственного исполнения полномочий федеральных государственных органов, и лиц, замещающих должности, устанавливаемые конституциями, уставами, законами субъектов РФ для непосредственного исполнения полномочий государственных органов субъектов РФ».

В соответствии с ч. 2 ст. 1 закона: «Система государственной службы включает в себя следующие виды государственной службы: государственная гражданская служба; военная служба; правоохранительная служба».

Правоохранительная службы в Российской Федерации - вид федеральной государственной службы, представляющей собой профессиональную служебную деятельность граждан на должностях правоохранительной службы в государственных органах, службах и учреждениях, осуществляющих функции по обеспечению безопасности, законности и правопорядка, по борьбе с преступностью, защите прав и свобод человека и гражданина [4].

Исследование основных форм деятельности государства показывает, что в широком смысле правоохранительная деятельность осуществляется в той или иной степени всеми подразделениями государства, его служащими и должностными лицами. Вместе с тем, правоохранительная деятельность в более узком ее понимании есть деятельность специальных органов, в компетенцию которых включены полномочия по обеспечению правопорядка в соответствующей социальной сфере. В еще более узком смысле следует связывать с правоохранительной деятельностью только государственную правоохранительную службу.

Гражданам, проходящим службу в правоохранительных органах, присваиваются специальные звания и классные чины (например, работа в органах прокуратуры, юстиции и органах внутренних дел). Граждане, проходящие службу в правоохранительных органах и которым присвоены в соответствии с законодательством РФ специальные звания, являются сотрудниками этих органов: Министерство внутренних дел РФ (МВД России); Федеральная миграционная служба (ФМС России); Государственная фельдъегерская служба РФ (ГФС России); Федеральная служба исполнения наказаний РФ (ФСИН России); Федеральная таможенная служба РФ (ФТС России); Федеральная служба РФ по контролю за оборотом наркотиков (ФСКН России); Государственная противопожарная служба МЧС России [52, c. 62].

Таким образом, правоохранительная деятельность имеет довольно сложную структуру, и может быть классифицирована на ряд укрупненных групп (образований, направлений). Это, например, борьба с преступностью в целом, с организованной преступностью, с экономической преступностью, оперативно-розыскная деятельность, следственная деятельность, борьба с нарушениями правил дорожного движения, борьба с административными правонарушениями, деятельность по профилактике правонарушений, борьба с противопожарной безопасностью, укрепление общественного порядка и ряд других направлений. Каждый из них имеет свое значение и относительно самостоятельный характер.

Основным отличительным признаком государственной право-охранительной службы от гражданской является обеспечение осуществления функций государства особого рода, направленных на обеспечение общественного порядка, безопасности, законности, правопорядка, осуществлении борьбы с преступностью. Основные особенности:

профессиональной обязанностью данной категории служащих является защита жизни и здоровья людей, ценностей нашего общества;

защита, охрана, даже при условии риска для жизни и здоровья, причем во многих случаях - с оружием в руках;

как правило, на эту службу принимаются только граждане России, достигшие 18-летнего возраста, военнообязанные, физически развитые. Очевидно, что указанные требования закономерно вытекают из содержания службы, ее первой особенности;

более строгая дисциплина, регламентируемая специальными уставами, положениями;

имеются специальные звания, для них организована специальная система аттестации, для каждого вида службы установлены единая форма одежды, знаки различия и иные внешние атрибуты;

с ними в рабочее время регулярно проводятся обязательные занятия по специальной и физической подготовке, т. к. хорошее физическое состояние - необходимое условие успешного выполнения ими профессиональных задач;

личные права государственных служащих, замещающих должности правоохранительной службы, полностью или в основном регулируются не трудовым, а административным правом;

они привлекаются к дисциплинарной ответственности на основе специальных уставов, а рядовой и начальствующий состав МВД, кроме того, в особом порядке несут административную и материальную ответственность. Существуют особые основания и привлечения к уголовной ответственности.

Правоохранительная служба характеризуется и тем, что она осуществляется не любыми способами, а лишь с помощью юридических мер воздействия. К ним принято относить меры государственного принуждения, регламентируемые законом. Среди мер юридического воздействия важное место отводится мерам предупреждения противоправных действий, их профилактике, допускаемой лишь в установленных законом пределах.

Еще одним признаком правоохранительной службы является то, что применяемые в ходе ее осуществления юридические меры воздействия должны строго соответствовать предписаниям закона, с соблюдением определенных процедур. Только закон служит основанием применения конкретной меры воздействия и четко определять ее содержания.

Реализация правоохранительной функции государства осуществляется всеми его органами, но, прежде всего, органами, непосредственно образованными с целью обеспечения правоохраны, в том числе Органов внутренних дел (ОВД). При этом их деятельность может быть представлена как правоохранительная в полном объеме, т.е. складывающаяся не только из защиты прав и свобод граждан от возможных их нарушений, но и из создания наиболее благоприятных условий для их реализации.

В то же время следует согласиться с теми учеными, которые утверждают, что содержание правоохранительной деятельности ОВД связана, главным образом, с пресечением поведения, запрещенного правовыми нормами, применением санкций, мер принуждения в случае совершения правонарушений. При этом, формы этой деятельности могут быть самыми разнообразными [8, c. 29].

При определении форм деятельности ОВД следует учитывать и тот факт, что каждое структурное подразделение, входящее в систему МВД России, имеет специфические задачи, а, следовательно, и формы их решения. Основными формами реализации правоохранительной функции ОВД является правоприменительная, организационная и воспитательная. Такая система форм адекватно отражает структуру деятельности как ОВД в целом, так и отдельных подразделений.

Правоприменительная форма выражает деятельность ОВД по реализации своей компетенции в сфере обеспечения прав и свобод граждан, по созданию оптимальных условий для пользования ими. Она характеризуется, в частности, изданием правоприменительных актов с целью конкретизации содержания прав и свобод человека и гражданина, установления порядка, пределов и оснований их реализации, а также индивидуализации других юридических фактов, с которыми связано дальнейшее существование прав человека и гражданина. В ходе правоприменения ОВД устанавливают наличие прав и обязанностей и их меру; определяют момент действия или факт прекращения субъективных прав и обязанностей; осуществляют контроль над правильностью приобретения прав и обязанностей.

Во многих случаях правоприменение - это целый комплекс последовательно развивающихся действий многих участников какого-либо процесса (возбуждение уголовного дела, предварительное расследование, судебное разбирательство, кассация).

Организационная форма характеризуется созданием условий для исполнения правовых актов, регламентирующих деятельность ОВД в сфере правоохраны, правообеспечения прав и свобод, совершенствованием с этой целью организационных структур, широким применением передового опыта других государственных органов, организацией взаимодействия с органами правосудия, прокуратурой, другими государственными структурами, наблюдением за исполнением должностными лицами и гражданами правовых документов, регулирующих обеспечение прав и свобод граждан и др.

Воспитательная форма определяется необходимостью повышения уровня правосознания не только граждан, но и сотрудников органов внутренних дел.

Выбор форм деятельности органов внутренних дел всегда обусловлен характером, стоящих перед ними задач. С развитием правоохранительных органов постоянно развиваются и формы реализации правоохранительной функции, которые приводятся в соответствие с задачами, стоящими перед правоохранительными органами на каждом этапе становления российского государства и общества.

Таким образом, государственная правоохранительная служба как вид деятельности государственного служащего лежит в основе правоохранительной деятельности соответствующего государственного органа. Функционально и предметно разделенная, но тесно взаимосвязанная деятельность правоохранительных органов образует систему правоохранительной деятельности государства.

Государственный служащий правоохранительной службы - это гражданин РФ, назначенный в установленном порядке на должность федеральной государственной правоохранительной службы с присвоением специального звания и классного чина в государственных органах, службах и учреждениях, осуществляющих функции по обеспечению безопасности, законности и правопорядка, по борьбе с преступностью, по защите прав и свобод человека и гражданина и исполняющий за денежное содержание, выплачиваемое из средств государственного бюджета, свои служебные полномочия (права и обязанности).

Государственную службу в правоохранительных органах представляет служба в ОВД. При выполнении своих функций органы внутренних дел и его звенья вступают в управленческие и иные отношения с различными государственными органами, общественными организациями, коллективами и отдельными гражданами. Эти отношения могут быть отношениями власти-подчинения. т.е. вертикальными, и сотрудничества согласования, т.е. горизонтальными.

Создание работоспособной и эффективной системы государственного управления - необходимое условие обеспечения динамичного социально-экономического развития, как системы правоохранительных органов, так и России в целом. Однако развитие современного российского общества и государства, носит достаточно противоречивый характер, что находит выражение в явных или латентных конфликтах между структурами государственной власти и общественными институтами, между правоохранительными органами и гражданами, между работодателями и наемными работниками, между национально-этническими общностями и группами и т.д.

Все это обуславливает увеличение конфликтогенных факторов, что приводит к обострению противоречий и росту разнообразных конфликтов.

## **1.2 Конфликты на государственной правоохранительной службе**

Конфликт - это столкновение противоположно направленных интересов, целей, желаний и позиций взаимодействующих субъектов [53, c. 248].

Правоохранительные органы, включая органы внутренних дел (ОВД), в силу своей компетенции выполняя задачи по обеспечению правопорядка и общественной безопасности, испытывают воздействие как внешних, так и внутренних конфликтов, требующих выявления и разрешения [25, c. 12].

Известно, что профессиональная деятельность сотрудников ОВД связана с интенсивным взаимодействием с гражданами, основу которых составляют не самые добропорядочные и законопослушные слои нашего общества, и поэтому характеризуется высоким уровнем напряженности и стрессогенности, обусловленных постоянным столкновением с опасностью.

Чрезвычайные обстоятельства, являющиеся неотъемлемой частью профессиональной деятельности сотрудников, создают экстремальные условия, связанные с угрозой для жизни, физического и психического здоровья, что в значительной мере сказывается на выполнении ими профессиональных обязанностей. Кроме того, высокая эмоционально-психологическая напряженность связана с необходимостью безоговорочного подчинения и отсутствие возможности противоречить приказам вышестоящего руководства, пресечением со стороны руководства попыток всяких дискуссий и обсуждений, - может порождать недовольство своим положением, статусом и этим провоцировать конфликты между подчиненным и руководителем. Так, до 80% управленческих решений, принимаемых руководителями подразделений, являются поводами и основаниями для скрытых и явных конфликтов [30, c. 83].

Конфликты отрицательно влияют на показатели оперативно-служебной деятельности, поскольку отвлекают сотрудников от выполнения прямых должностных обязанностей, снижают мотивацию к высокопродуктивной работе в условиях сложного морально-психологического климата в структурных подразделениях. Все эти факторы оказывают негативное влияние те только на психологическое здоровье сотрудников, но и увеличивают риск возникновения конфликтных ситуаций и в семейно-бытовых взаимоотношениях.

Обычно при исследовании конфликтов, в том числе и в системе правоохранительных органов, выделяют четыре основных группы: структура конфликта, его динамика, функции и типология. Так, Л.А. Петровская в структуре конфликта выделяет следующие понятия: стороны (участники) конфликта, условия протекания конфликта, образы конфликтной ситуации, возможные действия участников конфликта, исходы конфликтных действий [48, c. 126].

И.Б. Пономарев, в психологической структуре конфликтов в деятельности работников органов внутренних дел, выделяет следующие компоненты [53, c. 4]:

. Познавательные компоненты. Взаимное восприятие особенностей каждой из конфликтующих сторон; интеллектуальные способности переработки информации и принятия решения; степень включенности личности в конфликтную ситуацию на различных этапах ее развития; уровень самоконтроля участников конфликта; опыт работы с людьми и профессиональная подготовленность; самосознание, самопонимание и объективность в оценке своих возможностей.

. Эмоциональные компоненты конфликта представляют собой совокупность переживаний его участников.

. Волевые компоненты конфликта проявляются как совокупность усилий, направленных на преодоление разногласий и иных трудностей, возникающих в результате противоборства сторон, и на достижение целей преследуемых участниками конфликта.

. Мотивационные компоненты конфликта образуют его ядро и характеризуют сущность несовпадения позиций участников противоборства.

Кроме этого, в структуру конфликта включают и предмет конфликта, под которым понимается все то, по поводу чего возникло противоборство. Предмет конфликта характеризуется следующими особенностями. Во-первых, он может быть как материальным, так и идеальным. Хотя такое разделение относительно, т.к. любой предмет борьбы имеет как бы две стороны-материальную и идеальную. Во-вторых, предмет конфликта всегда достаточно значим для участников противоборства, хотя эта значимость может быть чисто ситуативной. В-третьих, отметим, что с практической точки зрения преодоление значительных трудностей при определении предмета в реальном конфликте обычно оправдывается и компенсируется возможностью более-менее точно спрогнозировать поведение противоборствующей стороны, так как предмет конфликта является одним из факторов, определяющих это поведение.

Как любое социальное явление конфликт может быть рассмотрен как процесс, протекающий во времени. Конфликт имеет определенные периоды и этапы, в ходе которых он возникает, развивается и завершается. В динамике конфликта выделяют от двух до семи стадий его развития - они отражают существенные моменты, характеризующие развитие конфликта от его возникновения до разрешения. Проанализировав современные подходы к этому вопросу, применительно к деятельности сотрудника правоохранительных органов выделим основные стадии развития конфликта [30, c. 10]:

) предконфликтная стадия: конфликтная ситуация или потенциальный конфликт (нарастание социальной напряженности или формирование конфликта характеризуется осознанием несовместимости интересов и позиций, консолидацией сторон конфликта; выдвижением требований к оппоненту);

) инцидент, стадия, связанная с возникновением объективной конфликтной ситуации;

) эскалация конфликта: конфликтные действия или расцвет конфликта, а также его развитие;

) сбалансированное противодействие;

) завершение конфликта: угасание или преобразование конфликта;

) послеконфликтная стадия.

В литературе часто конфликтом именуются 3, 4 и 5 стадии: открытый конфликт, что называется конфликтом в узком смысле слова, тогда как 1-6 стадии - широкое понимание конфликта. Стадии 3, 4 называют стадиями дифференциации, стадии 5, 6 - интеграции. Схематично течение конфликта можно отразить следующим образом: начальная фаза; фаза подъема; пик конфликта; фаза спада [38, c. 61].

Важную практическую роль играет типология конфликтов. В настоящее время существует большое количество различных типологий и классификаций конфликтов, отражающих различные взгляды и позиции авторов. Однако для задач правоохранительных органов представляет интерес типология конфликтов, предложенная М. Дойчем [43, c. 4]. В основу этой типологии положен характер объективной ситуации противоречия и понимание данной ситуации сторонами. Типология конфликтов в правоохранительной деятельности представлена в Приложении 1.

Работникам ОВД 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 [30, c. 55]:

действиями по раскрытию преступлений;

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. По указанным характеристикам эти ситуации, как правило, отличаются от конфликтных ситуаций, возникающих при осуществлении профилактических воздействий, которые разворачиваются на протяжении довольно длительного времени и в менее напряженной обстановке. Отмеченные различия выступают в роли факторов, оказывающих определенное влияние на форму и процесс взаимодействия в конфликте.

Известно, что большинство конфликтов между сотрудником правоохранительных органов и противодействующими ему лицами возникает не в силу противоречия их личных целей и интересов, а в связи с выполнением сотрудником своих профессиональных обязанностей, своей социальной роли. Эти конфликты называются социально-ролевыми (ролевыми конфликтами).

Для понимания сущности конфликтов в деятельности сотрудника правоохранительных органов выделим три важных понятия.

. Конфликтная ситуация - представления о существующем противоречии, о самом себе (своих целях, возможностях и т.п.), о «противнике» (его целях, индивидуальных и личностных особенностях) в конкретных условиях, до начала противоборства, а также о том, каково представление «противника» о представлениях сотрудника правоохранительных органов.

. Конфликт - психологическое противоборство сотрудника право-охранительных органов и любого другого лица, имеющих несовместимые цели и интересы.

. Ситуация конфликта - представления сотрудника право-охранительных органов об этом противоборстве, о самом себе и своем «противнике» в конкретных условиях и обстоятельствах.

По своим результатам конфликты в деятельности ОВД могут быть как положительно, так и отрицательно направленными [30, c. 56].

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: выявляются нарушения принципов демократизации общества; выявляются нарушения принципов социальной справедливости; выявляются скрытые трудности в работе; выявляются скрытые резервы в работе; выявляются недостающие отдельным сотрудникам профессиональные знания и умения.

В результате коллектив ОВД может прийти к: осознанию общих целей; совершенствованию методов управления; совершенствованию профессионального обучения работников; возвращению к ранее нерешенным вопросам; постановке новых проблем; появлению конструктивных соображений о методах их разрешения.

Отрицательно направленный конфликт - это ситуации противоборства, которые не преследуют социально полезных целей. Нельзя однозначно оценивать конфликты в ОВД терминами «хорошо» или «плохо». В любом случае конфликты приводят к снижению эффективности деятельности, а именно: снижение эффективности управления; трения между подразделениями внутри организации; увеличение психологической дистанции между сотрудниками; активное или пассивное сопротивление и подозрительность; распад коллектива ОВД. Психологические последствия отрицательно направленного конфликта: чувство озлобленности; чувство униженности; стресс; состояние подавленности.

## **1.3 Управление конфликтами в государственной правоохранительной службе**

Как мы выяснили, конфликты в государственной правоохранительной службе весьма разнообразны, как по форме, так и по содержанию, они неоднозначны и изменчивы, поэтому говорить об одной для всех конфликтов форме завершения или о каких-то универсальных способах их разрешения не приходится. Для конфликта на государственной правоохранительной службе характерно определенное нормативное регулирование, что позволяет сделать конфликтную ситуацию более стабильной и управляемой.

Взаимоотношения сотрудников ОВД регламентируются уставами и нормативными документами как по вертикали, так и по горизонтали и строятся на основе взаимного уважения. У руководителя (командира) всегда есть подчиненные. Структура служебного управления предполагает четкое выделение лиц, наделенных полномочиями командира, и лиц, выполняющих его приказы, которые относятся к категории подчиненные. Деятельность руководителя (командира) по руководству подчиненными и структурными подразделениями заключается, прежде всего, в возможности и необходимости отдавать приказания и добиваться их исполнения. С другой стороны, каждый сотрудник, включенный в структуру служебного управления, в качестве подчиненного, обязан точно и в срок выполнять все приказания начальника.

Подчинение одних людей воле других всегда изобилует психологическими трудностями. Служебная практика показывает, что конфликтные и психологически-напряженные ситуации в подразделениях ОВД между командиром и подчиненными встречаются довольно часто и имеют существенные различия между конфликтными ситуациями, имеющими место в различных подразделениях. Опытные руководители знают, что конфликтная ситуация в подразделении может существовать долго, в результате чего из-за незначительного инцидента может возникнуть серьезный конфликт.

Управлять конфликтом можно, если решить две основные проблемы: предупреждение возникновения конфликта и, если его не удалось предупредить, - конструктивное разрешение конфликта.

Предупреждение конфликтов - это создание объективных, организа-ционно-управленческих условий их возникновения. Мощным фактором предотвращения конфликтных ситуаций в подразделениях ОВД является дисциплина и уставной порядок. Не случайно в подразделениях, где уровень дисциплины находится на высоком уровне, конфликтные ситуации встречаются реже. К числу обязательных условий, определяющих профилактику возникновения конфликтов в коллективе, по определению С.И. Денисенко [34, c. 110], относятся:

обеспечение соответствия условий жизни, службы, учебы, физиологических и психологических возможностей сотрудников;

исключение противоречий в режиме службы, наслоений в распорядке дня;

стремление руководителя к стабилизации внутреннего распорядка, сведение до минимума необоснованных приказов и распоряжений;

достижение высокой степени подготовленности личного состава к несению службы.

Разрешение конфликта представляет собой устранение полностью или частично причин, породивших конфликт, либо изменение целей участников конфликта (осуществление действий, направленных на завершение столкновения). К основным формам разрешения конфликта относятся:

разрешение - совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к противодействию;

урегулирование - устранение противоречия между оппонентами при участии третьей стороны;

затухание - временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений;

устранение - такое воздействие на него, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта;

перерастание в другой конфликт - в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта.

Не менее важна и профилактика конфликтов, которая состоит в такой организации людей, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов.

Конфликт может быть разрешен в результате трех типов действий: односторонних, осуществляемых каждым из участников на свой страх и риск; взаимно согласуемых ими, результатом чего является компромисс и совместных (или интегративных). В их основе может быть совпадение мнений участников, превосходство одного из них или вмешательство третьей силы (физической или юридической).

В результате формируются три модели поведения участников конфликта:

) Деструктивная (или разрушающая).

) Конформная, связанная с односторонними или взаимными уступками (нельзя путать с неучастием или пассивным сопротивлением).

) Конструктивная, предполагающая совместный поиск решения, выгодного для всех сторон.

Обобщенная классификация форм поведения участников конфликта определяет основные стратегии преодоления конфликта, т.е. формы поведения или направления действий по преодолению участниками конфликтов:

) Стратегия ухода от конфликта - обе стороны конфликта мало заинтересованы в его разрешении (это бывает, если они имеют близкий ранг, или конфликт не достаточно созрел), но пытаются сохранить между собой видимость хороших отношений.

) Стратегия приспособления - одна из сторон, имеющая более высокий ранг, не заинтересована в конфликте, поэтому она предоставляет возможность другой стороне получить то, что для нее важнее, а самой, оставаться без выигрыша, но не в проигрыше. Часто применяется в тупиковых случаях.

) Стратегия решения конфликта силой - у одной из сторон, имеющей более высокий ранг, появляется соблазн применения силовых приемов, давления, запугивания, шантаж в свою пользу, в результате чего другая сторона, более слабая, оказывается в проигрыше.

) Стратегия примирения через поиск компромисса - обе стороны имеют одинаковый ранг и в равной мере заинтересованы в преодолении конфликта, в результате чего они могут прийти к соглашению, в рамках которого выделяются общие из предлагаемых решений, а разделением примерно поровну выгод и потерь.

) Стратегия окончательного разрешения конфликта - поиск и устранение причин конфликта в рамках добровольного сотрудничества сторон и прекращение противоборства. Выгодна всем сторонам.

) Стратегия предупреждения конфликта - это совокупность мероприятий в основном организационного и разъяснительного характера. Улучшение условий труда, справедливое распределение ресурсов, вознаграждение, изменение структуры организации и системы управления.

) Стратегия разрешения конфликта - направлена на то, чтобы заставить или убедить конфликтующие стороны прекратить враждебные действия, посредством проведения переговоров поиска приемлемого решения. Исключает чье-то поражение.

Для разрешения конфликтов в правоохранительной службе используются испытанные на практике, наиболее эффективные методы:

метод переговоров, когда конфликтующие стороны избирают для себя наиболее предпочтительные возможности и обсуждают их с общего согласия;

метод «избегания» конфликтов - это может быть увольнение (отставка) по собственному желанию, избегание встреч с «противником», его игнорирование. Избежать конфликта - не значит урегулировать его, поскольку вызвавшее его противоречие сохраняется;

метод откладывания конфликта - в этом случае один из субъектов конфликта временно сдает позиции. Однако по мере изменения ситуации и накопления сил эта сторона чаще всего предпринимает попытки возвратить утраченное;

метод судебного разбирательства наиболее острых конфликтных ситуаций характеризуется более четкой детализацией, с обязательным исполнением судебного решения по итогам рассмотрения;

метод третейского разбирательства (арбитража), где спор передается для разбирательства стороне. Ее решение обязательно для участников конфликта. Конфликт при этом разрешается частично, т. к. причины не устраняются;

метод примирения сторон - достигается на основе сближения позиций и интересов через посредника, в роли которого могут выступать государственные служащие, специалисты в области менеджмента, согласительные комиссии [33, c. 48].

Конфликтная ситуация поддается нормативному регулированию в том смысле, что право (как и другие нормативные системы) указывает дозволенные формы конфликтных взаимоотношений и запрещает другие, выходящие за допустимые пределы. В зависимости от вида конфликта его решением могут заниматься разные службы: руководство организации, администрация предприятия, служба управления персоналом, отдел психолога и социолога, профсоюзный комитет и другие общественные организации, отдельные лица, милиция, суд, арбитраж, органы власти, стороны, участвующие в конфликте (тогда речь идет о саморегулировании).

Довольно эффективны третейские суды, когда арбитров избирают сами участники конфликта. Но проблема заключается в том, что во многих случаях конфликтующие стороны как раз стремятся избежать суда или вмешательства посредников, предпочитая решить конфликт самостоятельно и притом, каждый в свою пользу. Подобные конфликты характерны, например, при взаимодействии сотрудников дорожно-патрульной службы с водителями транспорта, нарушившими правила дорожного движения. Как показали исследования [17, c. 35], несоблюдение норм отношений приводит к конфликту, при котором преобладают формы так называемого утилитарного общения, где главенствуют не нормы права и морали, а произвольные формы поведения.

Таким образом, правоохранительные органы, представляя собой один из наиболее значимых структурных компонентов государственного аппарата, во все времена и при всех политических режимах испытывали многофакторное воздействие. В существующей социально-политической обстановке сотрудникам правоохранительных органов приходится нередко действовать в особых условиях и, кроме того, наряду со всеми согражданами, переживать материальные и моральные последствия экономического кризиса, разрушения привычной системы духовно-нравственных идеалов.

Специфический характер деятельности правоохранительных органов обусловливает ее повышенную социально-психологическую напряженность, получающую отражение во множестве конфликтов в среде личного состава.

Сложность конфликтов, с которыми встречаются сотрудники правоохранительных органов, обязывают нас хорошо разбираться в сущности этих явлений.

Способы разрешения конфликтных ситуаций разные и зависят от вида конфликта, от контекста конфликтной ситуации, и, следовательно, имеют различные пути разрешения.

Знание возможных причин возникновения столкновений, механизма их развития и способов предупреждения и ликвидации позволит определить наиболее оптимальную линию своего поведения на пути достижения намеченной цели.

В контексте изменений, затронувших систему правоохранительных органов в последние годы, фактор реформирования является важным стабилизирующим аспектом, однако даже он не обладает тем потенциалом, который может оптимизировать морально-психологическую составляющую служебной деятельности и снизить количество конфликтов среди сотрудников правоохранительных органов.

Следовательно, необходимо усиление внимания государственной правоохранительной службы к профилактике и регулированию конфликтов. Все это подтверждает необходимость выработки форм и способов по их выявлению и разрешению.

# **2. Конфликты в государственной правоохранительной службе (на примере ОМВД России)**

## **2.1 Характеристика деятельности отдела МВД**

Одним из видов правоохранительной службы, представляющей собой профессиональную служебную деятельность граждан на соответствующих должностях в государственных органах, призванную осуществлять функции по обеспечению безопасности, законности и правопорядка, защиты прав и свобод человека и гражданина, борьбы с преступностью, являются органы внутренних дел России. Государственная служба в органах внутренних дел является одним из многогранных и исключительно ответственных видов профессиональной деятельности, что предъявляет к его сотрудникам определенные требования.

Отдел МВД России по ЗАТО г. Зеленогорск располагается по адресу: 663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Гагарина, 54.

Начальник - подполковник полиции Козлов Роман Николаевич.

Заместитель - начальник полиции майор полиции Быконя Борис Анатольевич.

ОВД является юридическим лицом; имеет печать с воспроизведением изображения Государственного герба РФ и со своим наименованием, самостоятельный баланс, лицевые счета, открываемые в соответствии с законодательством РФ, а также необходимые для осуществления своей деятельности бланки, печати и штампы; выступает истцом и ответчиком в суде.

Отдел внутренних дел в городе Зеленогорске образован приказом Министерства госбезопасности СССР в 1957 году. 10 апреля на территории города, тогда еще Красноярска-45, был сформирован отдел внутренних дел, коллектив насчитывал около пятидесяти человек. Первый начальник ОВД - Шлох Иван Иванович - полковник милиции. Город развивался, увеличивалось число жителей. Зона обслуживания ОВД расширялась. В 70-80-х годах в Отделе внутренних дел работали уже более трехсот человек. В октябре 1999 года состоялась презентация нового здания Отдела внутренних дел. Сегодня, практически каждый из трехсот сотрудников имеет отдельный кабинет, оснащенное современной оргтехникой рабочее место. В 2010 году в рамках реформирования системы МВД РФ, ОВД было переподчинено Третьему управлению МВД России, затем - ГУВД по Красноярскому краю.

В настоящее время, Отдел МВД России по ЗАТО г. Зеленогорск (далее - ОВД) входит в состав органов внутренних дел РФ и подчиняется Управлению МВД РФ по Красноярскому краю.

В структуре МВД РФ система органы внутренних дел наиболее сложная, характеризующаяся особенностями собственной структуры, а функционирование её подразделений - самое объемное и многообразное направление деятельности. Она определяется полномочными государственными органами и содержит в себе различные составные звенья, имеющие соответствующие функции и правомочия.

Возглавляет ОВД начальник, назначаемый на должность и освобождаемый от должности начальником ГУМВД России по Красноярскому краю. Начальник осуществляет руководство отделом на основе единоначалия и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на ОВД задач.

Начальник имеет трех заместителей, назначаемых на должность и освобождаемых от должности начальником ГУМВД России по Красноярскому краю в установленном МВД России порядке. При начальнике Отдела действует оперативное совещание для рассмотрения текущих вопросов деятельности Отдела. Структура ОМВД России по ЗАТО г. Зеленогорск включает:

. Отдел участковых уполномоченных полиции и по делам несовершеннолетних: начальник: подполковник полиции Гордиенко П.П.

. Отделение по делам несовершеннолетних: начальник подполковник полиции Харина А.А.

. Патрульно-постовая служба: начальник майор полиции Матвеев Р.В.

. Группа лицензионно-разрешительной работы: ст. инспектор лейтенант полиции Краснов И.Н.

. Отдел вневедомственной охраны: начальник лейтенант полиции Елизаров Е.В.

. Отдел государственной инспекции безопасности дорожного движения: начальник майор полиции Толстиков А.А.

. Изолятор временного содержания подозреваемых и обвиняемых: начальник капитан полиции Палаваев С.Л.

. Отдел уголовного розыска: начальник подполковник полиции Заколюкин С.Н.

. Штаб: начальник подполковник внутренней службы Бужгеева Е.А.

. Дежурная часть: начальник капитан полиции Поварцов Е.С.

. Отдел дознания: начальник майор полиции Клёнина Ю.С.

. Экспертно-криминалистический центр: начальник отделения подполковник полиции Цуриков К.В.

. Отделение делопроизводства и режима: начальник капитан полиции Галимова А.И.

. Группа по исполнению административного законодательства: ст. инспектор капитан полиции Горбунова И.Н.

. Группа правового обеспечения: ст. юрисконсульт майор внутренней службы Дубровина И.В.

. Группа охраны общественного порядка: ст. инспектор старший лейтенант полиции Чечеткин А.А.

. Бухгалтерия: гл. бухгалтер майор внутренней службы Кибирева Г.Б.

Структура ОВД устанавливается приказом начальника ГУМВД России по Красноярскому краю в соответствии с типовой моделью организационного построения территориального органа (Приложение 3).

ОВД реализует правоохранительные задачи и функции на территории ЗАТО город Зеленогорск, на особо важных и режимных объектах, поскольку успешное выполнение возложенных на ОВД задач позволяет в надлежащей мере функционировать градообразующему предприятию. Границы территории обслуживания Отдела определяются приказом ГУМВД России по Красноярскому краю, в соответствии с утвержденной МВД РФ схемой размещения территориальных органов.

Основными направлениями деятельности ОВД являются:

) защита личности, общества, государства от противоправных посягательств;

) предупреждение и пресечение преступлений и административных правонарушений;

) выявление и раскрытие преступлений, производство дознания и предварительного следствия по уголовным делам;

) розыск лиц;

) производство по делам об административных правонарушениях, исполнение административных наказаний;

) обеспечение правопорядка в общественных местах;

) обеспечение безопасности дорожного движения;

) контроль за соблюдением законодательства РФ в области оборота оружия;

) контроль за соблюдением законодательства РФ в области частной детективной (сыскной) и охранной деятельности;

) охрана имущества и объектов;

) участие в обеспечении государственной защиты потерпевших, свидетелей и иных участников уголовного судопроизводства, судей, прокуроров, следователей, должностных лиц правоохранительных и контролирующих органов, а также других защищаемых лиц;

) осуществление экспертно-криминалистической деятельности.

ОВД воздействуют на обеспечение экономической безопасности ЗАТО г. Зеленогорск как непосредственно, так и опосредованно.

Непосредственное воздействие оказывает деятельность по:

борьбе с экономической преступностью (предупреждение, пресечение и раскрытие этих преступлений);

расследованию экономических преступлений (дознание и предварительное следствие);

охране собственности.

Опосредованное воздействие оказывает по:

обеспечению общественного порядка как необходимого условия обеспечения экономической безопасности; (создание условий для нормального труда и отдыха людей; создание и поддержание обстановки спокойствия и безопасности в общественных местах; обеспечение бесперебойной деятельности учреждений и организаций);

борьбе с нарушениями общественного порядка (с нарушениями, не являющимися преступлениями; с преступными нарушениями - их предупреждение пресечение и раскрытие, что способствует улучшению отношений в сфере экономической безопасности);

расследованию иных преступлений, причиняющих материальный ущерб государству (дознание и предварительное следствие).

В ОВД существуют телефоны «доверия», по которым жители города могут сообщать о нарушении их законных прав, в том числе и сотрудниками ОМВД, а также любую иную информацию о совершенных и готовящихся преступлениях. В СМИ систематически дается информация о их работе, разъясняется назначение. Кроме этого, информация о преступлениях и происшествиях, вне зависимости от места и времени их совершения, а также полноты сообщаемых сведений, принимается круглосуточно штатным дежурным, его помощниками или сотрудниками, назначенными на дежурство в установленном порядке. При ОВД работает и общественная приёмная членов Общественного совета на участковом пункте полиции (УПП) №3 (ул. Ленина, д. 6). Приём граждан проводится и руководством ОМВД. Ежедневно прием граждан осуществляют участковые уполномоченные полиции на участковых пунктах полиции.

Оперативно-служебная деятельность ОВД по г. Зеленогорску в 2012 году нацелена на решение приоритетных задач, определенных Президентом России и руководством Министерства внутренних дел. Главные усилия сосредоточены на повышение результативности раскрытия и расследования преступлений, совершенствовании системы профилактики правонарушений, обеспечении экономической безопасности города, реализации антикоррупционных мер, обеспечении безопасности дорожного движения. В целом оперативная обстановка на территории ЗАТО г. Зеленогорск с начала 2012 года остается стабильно-устойчивая. Отчет начальника ОВД Козлова Р.Н. «О результатах оперативно-служебной деятельности за 9 месяцев 2012 года представлен в Приложении 4.

В то же время задачей ОВД является не только предотвращение деструктивных социальных проявлений, но и повышение эффективности собственного функционирования за счет совершенствования управления, укрепления связей между правоохранительными органами и населением и др.

Отдел осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими ОВД, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти (их структурными подразделениями). Деятельность Отдела является открытой для общества и публичной в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Полномочия ОВД представлены в Приложении 5.

Анализируя деятельность ОВД как государственную службу, важно отметить что, при выполнении своих функций сотрудники ОВД вступают в отношения с различными организациями, коллективами и отдельными гражданами. Эти отношения могут быть отношениями власти-подчинения. т.е. вертикальными, и сотрудничества-согласования, т.е. горизонтальными. В то же время именно здесь возникают проблемы во взаимоотношениях, которые часто переходят в конфликты.

К существенным объективным причинам конфликтов, возникающих в ОВД, можно отнести как внешние, так и внутренние факторы. Наиболее важными причинами внешнегохарактера являются нормативная регламентация деятельности сотрудников ОВД и государственная политика относительно реализации правоохранительной функции.

Внутренними причинами, находящимися в поле жизнедеятельности ОВД, порождаются преимущественно социально-профессиональные конфликты, социально-демографические конфликты, социально-психологические конфликты, конфликты на материально-технической основе.

Выделим наиболее типичные причины конфликтов в ОВД, характерные для определенного типа конфликтного взаимодействия. Так, межличностные конфликты могут быть вызваны рядом самых разнообразных причин, среди которых наиболее частыми являются: разный уровень подготовки сотрудников; ситуация, когда два и более работников претендуют на одно вакантное место; различные статусно-ролевые позиции.

Субъектами межгрупповых конфликтов часто выступают сотрудники оперативных и следственных подразделений, что обусловлено следующими причинами: несогласованность проведения следственно-оперативных действий сотрудниками оперативного и следственного подразделений, неполная или недостоверная информация о раскрываемом деле.

Необходимо также отметить, что по ряду обстоятельств имеет место конфликт типа «дежурная группа - население», обусловленный следующими причинами: отказ оперативного дежурного принять заявление от граждан о совершении противоправного деяния, или сокрытие заявления о правонарушении; невыезд дежурной группы на место происшествия из-за отсутствия или неисправности транспортных средств; некачественное проведение оперативно-розыскных мероприятий среди населения; превышение своих полномочий при задержании.

Кроме того, в ОВД могут возникать конфликты типа«личность-группа», вызванные не столько особенностями их профессиональной деятельности, сколько обусловленные социометрической структурой коллектива. Отметим следующие факторы, обуславливающие возникновение данного типа конфликтов: столкновение притязаний, разногласие направленности ценностных ориентаций отдельных личностей по отношению к группе, антагонистические интересы, враждебность, противоречивые намерения, установки. Особенно часто сотрудники ОВД оказываются втянутыми в конфликт данного типа при выполнении своих служебных обязанностей.

Как показывает результаты проведенных исследований [25, c. 12; 30, c. 38], у сотрудников ОВД часто возникают и внутриличностные конфликты, который в значительной степени обусловлен именно спецификой деятельности в органах внутренних дел. Основными причинами внутриличностного конфликта у сотрудников ОВД являются: несоответствие собственных моральных норм и требований, выдвигаемых профессиональными обязанностями, творческая несостоятельность работника, противодействие одновременно двух позитивных или негативных тенденций в психике человека, неосознанный внутренний мотив.

Таким образом, важной особенностью деятельности ОВД является противоречивый характер их функционирования в сфере правопорядка. Изучение специфики конфликтов позволит выделить не только наиболее часто встречающиеся в органах внутренних дел виды конфликтов и обуславливающие их причины, но и определить основные субъекты конфликтного взаимодействия, т. к. каждый вид конфликтного взаимодействия обусловлен характерными для него причинами и требует разработки особых способов предупреждения и разрешения.

## **2.2 Психологические особенности профессиональной деятельности ДПС ГИБДД**

Все вышесказанное, в полной мере, относится к сотрудникам структурного подразделения ОВД - государственной инспекции безопасности дорожного движения (ГИБДД). Структура ОГИБДД, а также характер взаимодействия «по вертикали» схематически представлены в Приложении 6.

В рамках темы нашего исследования мы проанализируем деятельность подразделения дорожно-патрульной службы (ДПС), которая традиционно считается наиболее конфликтной службой в структуре ГИБДД.

Отдел ДПС организует несение дорожно-патрульной службы на всей территории ЗАТО, и включает в себя следующие отделения:

отдельная рота дорожно-патрульной службы;

регистрационно-экзаменационное отделение и служба технического надзора;

пропаганды, надзора за исполнением административного законодательства.

В повседневной деятельности отдела внимание уделяется не только вопросам организации несения службы нарядами ДПС ГИБДД по надзору за движением транспорта и пешеходов, а и результатам работы. Так, от умения видеть в участниках дорожного движения (УДД) своих союзников, устанавливать с ними контакт, актуализировать положительные мотивы сопричастности к безопасности на дорогах, проявлять к ним внимание и заботу, то есть конструктивно взаимодействовать с водителями и пешеходами, зависит, в конечном итоге, не только уровень конфликтных ситуаций сотрудников ДПС и граждан, эффективная профилактика дорожно-транспортного травматизма, но и безопасность дорожного движения в целом.

Профессионализм в деятельности инспектора ДПС ГИБДД включает:

специальные знания, базирующиеся на общих теоретических положениях правовых, технических, психологических, педагогических, медицинских отраслей наук. Инспектору необходимо знать основы административного и уголовного законодательства, нормативные акты, регламентирующие различные вопросы в сфере дорожного движения. Для выявления неисправного транспорта инспектор должен иметь технические знания, разбираться в нормативах, стандартах, механизмах, устройстве транспортных средств и уметь управлять автомобилем и мотоциклом;

организаторские способности, коммуникативные умения и навыки. Так как в основе осуществляемой деятельности сотрудников ДПС ГИБДД лежат постоянные социальные контакты с участниками дорожного движения, что требует психолого-педагогических знаний, способностей общения, установления деловых контактов, разрешения конфликтных ситуаций, инспектор часто работает в стрессовых и экстремальных условиях, поэтому ему необходимо быть психологически подготовленным к решению оперативно-служебных задач и выполнению операций, связанных с риском для жизни (например, участвовать в задержании вооруженных преступников, угонщиков автотранспортных средств и других правонарушителей);

деловые и моральные качества личности, обеспечивающие соблюдение правовых и нравственных норм поведения в сфере дорожного движения.

Кроме того необходимо добавить, что работа сотрудника ГИБДД, вопреки общему мнению, не ограничивается выявлением, пресечением и профилактикой нарушений Правил дорожного движения. Инспекторы занимаются, помимо прочего, выполнением общеполицейских функций, в числе которых - пресечение и предупреждение большого количества правонарушений и преступлений, не граничащих со сферой обеспечения безопасности дорожного движения.

Таким образом, инспектору ДПС ГИБДД необходим широкий спектр знаний, умений и навыков. От того, насколько грамотно с правовой и профессионально-психологической точек зрения обеспечено профессиональное общение инспектора с участниками дорожного движения, зависит эффективность решаемых им оперативно-служебных задач.

Выполнение основных функций ДПС ГИБДД невозможно без учета человеческого фактора и психологических особенностей профессиональной деятельности сотрудников. Инспектор ДПС ГИБДД должен не только четко выполнять правовые предписания, но и обладать культурой поведения и высоким уровнем правосознания.

На инспекторах ДПС ГИБДД лежит колоссальная психологическая нагрузка, так как любая остановка транспортного средства ведет к возникновению конфликтной ситуации, таким как: криминогенные установки некоторых водителей, отрицательные эмоции, недоброжелательное отношение отдельных граждан, которые в свою очередь провоцирует стресс.

Следует иметь в виду, что инспектор ДПС ГИБДД наделен большими государственно-властными полномочиями распорядительного характера, неумелое использование которых может приводить к нарушениям законности [13, c. 35]. В конфликтном общении лицо, осуществляющее надзорную функцию, всегда имеет целый ряд преимуществ, который в конечном итоге обеспечивают возможность ликвидации конфликта путем достижения своих целей [20, c. 67].

Основными показателями высокого уровня профессионально-психологической подготовленности инспекторов ДПС ГИБДД к конструктив-ному взаимодействию с участниками дорожного движения являются:

владение умениями и навыками осуществления отдельных коммуникативных действий;

владение психотехникой анализа субъективных и объективных факторов поведения водителей и пешеходов;

способность посредством диалога своевременно разрешать конфликтные ситуации с участниками дорожного движения, управлять напряженными конфликтами;

владение тактическими приемами психологического воздействия на отдельные категории водителей и пешеходов;

владение навыками самоконтроля и саморегуляции, поддержания и регулирования позитивного эмоционального состояния участников дорожного движения.

Итак, деятельность инспекторов является психологически сложной, что предъявляет повышенные требования не только к профессиональной компетентности и квалификации инспекторов ДПС ГИБДД, но и к их личностно-профессиональным характеристикам. Поэтому изучение психологии профессиональной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД представляется весьма актуальным, так как способствует познанию и анализу психологических характеристик этой деятельности, позволяет сформировать психологическую осведомленность о ее структуре и содержании.

Подобная осведомленность важна, прежде всего, для самих сотрудников ДПС ГИБДД, так как повышает уровень их психологической готовности к выполнению служебных обязанностей, благоприятствует совершенствованию положительной мотивации к труду и других профессионально значимых качеств личности.

В «Административном регламенте Министерства внутренних дел Российской Федерации исполнения государственной функции по контролю и надзору за соблюдением участниками дорожного движения требований в области обеспечения безопасности дорожного движения» указываются основополагающие организованные и сотрудничающие (неконфликтные) психологические приемы для общения с участниками дорожного движения:

вежливость и тактичность, обращение на «Вы» (п. 19), спокойствие и выдержка (пп. 19, 23);

разъяснения в убедительной и ясной форме со ссылкой на соответствующие требования Правил дорожного движения и другие нормативные правовые акты (п. 23) и др. [5].

Эти психологические приемы-рекомендации призваны обеспечивать эффективность выполняемых инспекторами ДПС ГИБДД оперативно-служебных задач - сохранение жизни, здоровья и имущества участников дорожного движения, защиту законных прав и интересов граждан и юридических лиц, а также интересов общества и государства, безопасное и бесперебойное движение автотранспорта. Однако практика применения нормативных требований в оперативно-служебной деятельности и результаты исследований, показывают, что взаимодействие инспекторов с участниками дорожного движения часто носит конфликтный, конкурирующий характер, и наиболее часто конфликты возникают «по вертикали», такие как «сотрудник - водитель», «сотрудник - пешеход» [6, c. 117].

Так, анализ жалоб, поступивших с начала 2012 года, по поводу деятельности сотрудников ДПС позволил выявить причины конфликтов между сотрудниками ПДС и водителями (таблица 1).

Из таблицы видно, что межличностные конфликтные ситуации сотрудников ДПС ГИБДД с водителями составляют 74%. В случае возникновения конфликтов по поводу оформления документов на ДТП можно утверждать, что это конфликты опосредованные, т. к. они возникают у водителя с «системой» или людьми персонифицирующими их, но не прямо с личностью сотрудника ДПС ГИБДД.

Таблица 1. Зависимость причин жалоб и конфликтных ситуаций, %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Причины жалоб | Конфликтные ситуации | | |
|  | Межличностные | | По поводу оформления документов на ДТП |
|  | По поводу нарушения ПДД | По поводу совершения ДТП |  |
| Нарушение законности | 26 | 8 | 16 |
| Профессиональная некомпетентность | 18 | 5 | 10 |
| Некорректное поведение с водителями | 16 | 2 | 26 |
| Всего | 59 | 15 | 52 |

Отнеся межличностные конфликты между водителями и сотрудниками к виду конфликта по «вертикали», необходимо рассмотреть его общую характеристику. Этот вид конфликта чаще всего имеет тенденцию втягивать в конфликт других людей, в данном случае представителей вышестоящих, вызывая многоуровневое участие в его разрешении. Нередко происходит и распространение конфликта «вширь», т. к. у каждого человека есть родные, друзья, знакомые и т.д., в результате возникает процесс, влияющий на общественное мнение. Таким образом, в оценке поведения правильности (справедливости, законности) поведения сотрудников ДПС ГИБДД или же решения по жалобе, принимают участие и не участвующие непосредственно в конфликте люди.

Особенность «вертикальных конфликтов» состоит также и в явном различии ролевых позиции конфликтующих сторон. Это нередко способствует искаженному представлению водителя (подчиненного) о подлинных намерениях сотрудника ДПС ГИБДД (представителя власти), приписывании ему злого умысла, «глухоты» к различным доводам. Однако и для сотрудника ДПС ГИБДД это неравенство чревато опасностью - превышением, а иногда и злоупотреблением своих должностных и служебных полномочий, не всегда сопровождающихся корректным, вежливым и тактичным поведением.

Поэтому для сотрудников ДПС ГИБДД важно развивать коммуникативные умения, ориентированные на взаимодействие - умения быстро вникать в суть проблемы или задачи, доходчиво и просто объяснять свою позицию, согласовывать варианты решений, убеждать. От уровня развития отмеченных умений во многом зависит продуктивность всей деятельности ГИБДД. В связи с этим рассмотрим специфику деятельности инспекторов ДПС ГИБДД, вследствие чего возможно возникновение конфликтных ситуаций.

Особенностью профессионального труда инспекторов ДПС ГИБДД является их экстремальный характер деятельности, в том числе наличие ситуаций, связанных с риском и опасностью для жизни сотрудника, а также возможность причинения сотрудником вреда другим людям [65, c. 111]. Отметим, что дорожное движение само по себе является источником повышенной опасности для его участников и инспекторов ДПС ГИБДД. При этом высочайшей стрессогенностью и экстремальностью обладают ситуации возникновения дорожно-транспортных происшествий.

Экстремальный характер деятельности инспекторов ДПС ГИБДД может быть связан и с дефицитом времени для решения профессиональных задач, может объясняться неопределенностью и непредсказуемостью событий, вызывать эмоциональную напряженность. Сотрудники, выполняя служебные обязанности, могут погибнуть или получить ранение, а также, в соответствии со ст. 18-24 Федерального закона РФ «О полиции», имеют право применить физическую силу, специальные средства и огнестрельное оружие [2]. Подчеркнем, что ситуации, когда сотрудник полиции применяет оружие, зачастую могут повлечь за собой развитие событий, нежелательное для всех действующих лиц. Известны примеры, когда применение оружия инспектором ДПС ГИБДД в целях самообороны и защиты напарника влекло за собой тяжелые последствия, связанные с физическим и моральным ущербом, психотравмирующим воздействием указанных ситуаций, переживанием опасений по поводу недостаточной правовой защищенности сотрудника ДПС ГИБДД [56].

Другой отличительной особенностью этой деятельности является интенсивность и разнообразие межличностных коммуникаций. Инспектор ДПС ГИБДД общается с разными категориями УДД, отличающихся друг от друга по возрасту, социальному положению, профессии, образовательному и культурному уровню, водительскому стажу и другим признакам, отражающимся в закономерностях межличностного познания. Согласно этим закономерностям в отдельных случаях (например, под влиянием известного в социальной психологии фактора превосходства) восприятие других людей может искажаться, что затрудняет взаимоотношения с ними. И именно деятельность сотрудников ДПС, по данным исследований, вызывает наибольшее количество конфликтов по сравнению с другими службами ОВД [12, c. 10].

Специфика дорожного конфликта заключается в том что он происходит, как правило, между незнакомыми людьми, нередко является межгрупповым; носит аффектоподобный характер и часто не находит своего разрешения, быстротечен и ограничивает возможность вмешательства третьей стороны. Но если вопросы культуры водителей и пешеходов как участников дорожного движения относятся, прежде всего, к их личностной сфере, то навыки эффективного общения, конструктивного решения конфликтов представителей государственной службы, профессионально занимающихся обеспечением безопасности дорожного движения, - вопрос их профессиональной компетентности [6, c. 117].

Здесь необходимо отметить, что одним из важнейших принципов деятельности полиции вообще, выступает ее открытый и публичный характер. В профессиональной деятельности инспекторов ДПС ГИБДД он имеет свое отличительное содержание. Так, рассматривая содержание труда инспектора ДПС ГИБДД и специфику его взаимоотношений с УДД, можно утверждать, что инспектор ДПС - это человек, наглядно и ежедневно формирующий своим поведением общественное мнение о профессиональном сообществе сотрудников ГИБДД в целом.

Процесс выполнения функциональных обязанностей инспекторами во многом носит открытый характер, доступен визуальному наблюдению со стороны участников дорожного движения. Анализ видеосюжетов [12, c. 10], просмотр которых доступен пользователям Интернета с помощью сервиса YouTube, и комментариев к ним показывает, что многие участники дорожного движения используют видеосъемку (в частности, на камеру мобильного телефона) в момент остановки их транспортного средства и последующего общения с инспектором ДПС ГИБДД. При этом водители, включая видеокамеру, неоднократно уточняют фамилию инспектора, требуют показать им в развернутом виде служебное удостоверение, отказываются выходить из транспортного средства, озвучивают действия инспектора для фиксации своих слов на видеозаписи.

С психологической точки зрения это косвенно свидетельствует о недоверии участника дорожного движения к инспектору ДПС ГИБДД. Было бы несправедливым не сказать и о том, что в ряде случаев поведение самих инспекторов способствует формированию подобного негативного отношения к ним и обусловливает их правовую и психологическую уязвимость.

Так, те же сюжеты, просматриваемые пользователями Интернета благодаря услугам сервиса YouTube, показывают, что многие участники дорожного движения прекрасно ориентируются в Правилах дорожного движения, положениях Кодекса РФ об административных правонарушениях и Административного регламента. В ситуации взаимоотношений с инспекторами ДПС ГИБДД это сочетается со слабой правовой подготовкой отдельных инспекторов, отсутствием у них прочных навыков четко формулировать причину остановки транспортного средства, неумением выдерживать нейтральный тон диалога и неспособностью в пределах своих полномочий одержать верх в интеллектуальном состязании и психологическом противоборстве с водителем. Кроме того, многие инспекторы ДПС ГИБДД теряются и испытывают психологический дискомфорт в ситуациях взаимоотношений с участниками дорожного движения, когда те начинают использовать видеосъемку. С одной стороны, это объясняется естественной защитной реакцией психики любого человека, с другой стороны, поскольку участникам дорожного движения не запрещается осуществлять видеозапись, а видеосъемка при этом нередко сопровождается провоцирующим конфликт поведением, целесообразно говорить о необходимости психологической подготовки инспекторов ДПС ГИБДД к подобным ситуациям.

Таким образом, сотрудники ДПС вынуждены разрешать различные конфликтные ситуации, которые возникают не в силу противоречия личных интересов, а в связи с выполнением их профессиональных обязанностей. При этом, помимо конфликтов, участниками которых постоянно выступают сотрудники данного ведомства, сама структура ОВД, как и любая организация, не лишена внутренних организационных конфликтов, разрешение которых также является необходимым условием функционирования последней.

Что касается подразделения ГИБДД, то специфика профессиональных целей и задач ее сотрудников определяет и особую значимость их общения. Показатели его эффективности связаны с особенностями сформированной психологической культуры и компетентности, навыками предупреждения и решения конфликтов. Последние занимают значительное место в профессиональной деятельности сотрудников отдела ДПС ГИБДД, в связи со спецификой труда и его общественными оценками. Содержание конфликтов находится в зависимости от условий деятельности и статусных взаимоотношений оппонентов.

Таким образом, сотрудник ДПС ГИБДД оказывается под «двойным» воздействием конфликтогенных факторов, обусловленных, с одной стороны, профессиональными обязанностями, а с другой - организационными патологиями, являющимися объективным свойством любого трудового коллектива.

## **2.3 Исследование специфики и причин возникновения конфликтов в ДПС ГИБДД**

С целью предупреждения конфликтов и их конструктивного разрешения нами проведено исследование специфики и причин проявления конфликтов сотрудниками ДПС ГИБДД ОМВД России по ЗАТО г. Зеленогорск.

Субъектами изучения стали: 30 человек - сотрудников отдельной роты ДПС. Все - мужчины, средний возраст которых 35 лет, средний срок службы 5 лет; из них высшее образование имеют 67%, среднее специальное - 33%.

Категории: 23 сотрудника - инспекторы отдельных ДПС, 5 сотрудников - старшие инспекторы ДПС и 2 сотрудника - командиры отрядов ДПС ГИБДД.

Для проведения исследования нами был использован комплекс методов: беседы с инспекторами ДПС ГИБДД, анкетирование, тестирование, наблюдение и методы статистической обработки результатов.

Для выяснения специфики и причин возникновения конфликтов был проведен опрос [35, c. 200], что позволило выделить причины конфликтов, наиболее значимые для сотрудников ДПС ГИБДД.

В таблице 2 приведены ответы на вопрос о том, с какими категориями участников дорожного движения (УДД), сотрудники ДПС испытывают наибольшие трудности во взаимоотношениях.

Так, к категориям УДД, с которыми сотрудники ДПС ГИБДД испытывают наибольшие трудности во взаимоотношениях, относятся (1) водители, специально провоцирующие конфликт - 20,9% опрошенных, (2) водители, находящиеся в состоянии опьянения - 18,38% опрошенных и (3) пешеходы, перешедшие улицу в неположенном месте - 21,79% опрошенных.

Таблица 2. Категории участников дорожного движения, с которыми сотрудники ДПС испытывают наибольшие трудности во взаимоотношениях, %

|  |  |
| --- | --- |
| Категории | Распределение ответов |
| Пострадавшие в дорожно-транспортных происшествиях | 3,42 |
| Пешеходы, перешедшие улицу в неположенном месте | 21,79 |
| Водители, нарушившие ПДД в результате их незнания и непонимания сути нарушения (искренне заблуждающиеся) | 12,39 |
| Водители, частично знающие закон или понимающие его по-своему | 11,54 |
| Водители, умышленно пренебрегающие ПДД | 11,54 |
| Водители, находящиеся в состоянии опьянения | 18,38 |
| Водители, провоцирующие конфликт с инспектором ДПС ГИБДД | 20,94 |

Немалую часть составляют и водители, нарушившие ПДД в результате их незнания и непонимания сути нарушения - 12,39%. Среди причин, наиболее часто способствующие возникновения конфликтных ситуаций между сотрудниками ДПС ГИБДД и УДД, опрошенные называют отрицательный настрой УДД к сотруднику ДПС, отрицательные качества личности УДД (грубость, хамство, агрессивность и другие), состояние опьянения УДД, а также уверенность УДД в неправоте и неправомерности действий сотрудника ДПС ГИБДД (таблица 3).

Таблица 3. Причины, наиболее часто способствующие возникновения конфликтных ситуаций между сотрудниками ДПС ГИБДД и УДД, %

|  |  |
| --- | --- |
| Причины | Количество ответов |
| Отрицательный настрой УДД к сотруднику ДПС | 17,09 |
| Отрицательный настрой сотрудника ДПС к УДД | 3,13 |
| Уверенность УДД в неправоте неправомерности действий сотрудника ДПС | 8,26 |
| Признание действий сотрудника ДПС правомерными, но несогласие с применимыми санкциями | 9,4 |
| Уверенность УДД в своей правоте | 7,41 |
| Состояние опьянения УДД | 11,68 |
| Незнание УДД правил дорожного движения | 7,98 |
| Недостаточный уровень правосознания УДД | 4,84 |
| Недостаточный уровень правосознания сотрудника ДПС | 1,14 |
| Применение сотрудником ДПС санкций за нарушение ПДД | 3,99 |
| Плохо развитые профессионально-значимые качества личности сотрудника ДПС | 6,55 |
| Отрицательные качества личности УДД | 13,11 |
| Несовершенство законодательной базы (КоАП РФ, ПДД) | 5,41 |

Таким образом, краткий анализ названных причин позволяет сделать вывод, что сотрудник ДПС ГИБДД нередко оказывается объектом вымещения отрицательных эмоций, неудовлетворенности граждан существующими правовыми нормами и способствующих возникновению конфликтов между сотрудниками ДПС ГИБДД и УДД.

Исследуя стратегии поведения сотрудников ДПС при разрешении конфликтных ситуаций, нами использован опросник К. Томаса (Приложение 7). С помощью данной методики выделяются такие формы поведения человека в конфликте, как соперничество (конкуренция), приспособление (уступка), компромисс, избегание и сотрудничество.

На основании проведенного исследования сделаны следующие выводы: 36% сотрудников ДПС в конфликтных ситуациях чаще всего выбирают стратегию соперничества; 12% - стратегию компромисса; 52% используют различные стратегии поведения в зависимости от особенностей складывающейся ситуации. И, ни один из них не использует в качестве приоритетной - стратегию приспособления.

Для выявления уровня коммуникативных умений среди работников отдела был использован опросник «Умеете ли вы вести деловые переговоры?». На основании результатов мы пришли к следующим выводам:

36% не умеют грамотно вести переговоры, то есть выслушать точку зрения оппонента и найти с ним общий язык. Для них характерен низкий уровень коммуникативной культуры.

52% сотрудников ДПС умеют вести переговоры, но иногда проявляют властные черты характера, обнаруживают выбор неадекватных средств коммуникации с участниками дорожного движения в эмоционально напряжен-ных, неоднозначных условиях. Для них характерна большая ситуативность и малая последовательность в определении коммуникативных стратегий.

12% сотрудников очень хорошо умеют вести деловые беседы и переговоры, обладают высоким уровнем коммуникативной культуры.

Была также предпринята попытка определения взаимосвязи стратегии поведения в конфликте и уровня коммуникативной культуры, в результате обнаружена связь между высоким уровнем умения вести переговоры и такими стратегиями поведения в конфликтной ситуации, как сотрудничество, компромисс. Со стратегией избегания установлена обратная значимая связь, т.е. умение вести переговоры позволяет человеку сосредоточиться на сути возникающих противоречий, деловых интересах, должностных обязанностях, вступать в переговоры и аргументировать собственную позицию. Т.е., можно сделать вывод, что чем выше умение вести переговоры, тем чаще эффективнее сотрудник ДПС ГИБДД использует стратегии сотрудничества и компромисса. Это связано с тем, чем успех переговоров напрямую зависит от умения найти точки соприкосновения, выслушать другую сторону и найти совместные способы достижения целей. Но, чем ниже умение вести переговоры, тем чаще он использует стратегию избегания, то есть вообще уклоняется от переговоров, что естественно, приводит к коммуникативной неудаче.

Для изучения психологических барьеров профессионального общения, в проведенном нами исследовании использовалась анкета С.Е. Кораблева [35, c. 140]. Так, опрошенные сотрудники ДПС ГИБДД утверждают, что наиболее трудно преодолимыми для них являются психологические барьеры, связанные с высоким социальным статусом участника дорожного движения (69,8%), с превосходством собеседника по значимому для сотрудника признаку телосложения (41,5%), с высокой компетентностью собеседника в правовых вопросах (38,6%) и с превосходством участника дорожного движения по уровню интеллектуального развития (38,8%). Анализ показывает, что инспекторы ДПС недостаточно подготовлены с психологической точки зрения.

На вопрос о том, какие психологические умения сотрудника ДПС ГИБДД наиболее значимы при осуществлении взаимоотношений с УДД, в числе первых пяти тактико-психологических умений в сфере общения оказались следующие (таблица 4).

Таблица 4. Психологические умения сотрудника ДПС ГИБДД, наиболее значимые при осуществлении взаимоотношений с УДД, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Коммуникативные качества | Мнение сотрудников ДПС | Мнение УДД |
| Умение предупреждать и преодолевать конфликты во взаимоотношениях | 12,89 | 13,6 |
| Умение устанавливать психологический контакт, доверительные отношения с различными категориями УДД | 11,6 | 12,43 |
| Умение строить общение с лицами, находящимися в алкогольном, наркотическом опьянении | 11,34 | - |
| Умение создавать благоприятные ситуативные условия для профессионального общения | 10,31 | - |
| Умение строить общение с потерпевшими, свидетелями | 10,05 | 10,65 |
| Умение быстро, легко и по-деловому включаться в общение и перейти к сути разговора | - | 11,24 |
| Умение управлять собственными состояниями в кризисных ситуациях | - | 9,47 |

Анализируя данные таблицы 4, видим что наблюдается отличие мнений. В частности, такие умения как способность быстро, легко и по-деловому включаться в общение и умение управлять собственными состояниями, представляются весьма важными УДД, однако не включаются в перечень первых пяти наиболее существенных качеств сотрудниками ДПС.

В то же время умение строить общение с лицами, находящимися в алкогольном и наркотическом опьянении, сотрудники ДПС ставят на третье место по степени значимости в числе тактико-психологических умений в сфере общения. А УДД не включая его в первую пятерку наиболее важных умений.

В процессе анкетирования мы попросили выбрать сотрудников ДПС характеристики личностных качеств, которые по их мнению затрудняют взаимоотношения с УДД и являются наиболее конфликтогенными (таблица 5).

Анализ расхождений во мнениях показал, что в ряду коммуникативных качеств сотрудников ДПС ГИБДД, затрудняющих взаимоотношения с УДД, сами участники дорожного движения называют стремление сотрудников к доминированию.

Таблица 5. Личностные качества, затрудняющие взаимоотношения с участниками дорожного движения, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Коммуникативные качества | Мнение сотрудников ДПС | Мнение УДД |
| Грубость | 13,64 | 16,96 |
| Агрессивность | 9,34 | 7,02 |
| Высокомерие | 8,59 | 12,86 |
| Озлобленность | 7,07 | - |
| Отсутствие профессиональной бдительности, готовности к неожиданному в ситуации общения | 5,81 | - |
| Стремление к доминированию | - | 7,6 |
| Отсутствие умения производить позитивное впечатление на окружающих | - | 6,43 |

Другой особенностью, затрудняющей взаимоотношения с точки зрения участников дорожного движения, является отсутствие у сотрудников ДПС ГИБДД умения производить позитивное впечатление на окружающих.

В числе коммуникативных качеств, в наибольшей степени затрудняющих взаимоотношения с УДД, сотрудники ДПС ГИБДД выделяют отсутствие профессиональной бдительности и готовности к неожиданному в ситуации общения. Здесь взгляд инспекторов ДПС ГИБДД совпадает с закономерностью, о которой нами было отмечено в предыдущем разделе (использовании участниками дорожного движения видеосъемки).

Таким образом, осуществленный анализ позволяет характеризовать профессиональную деятельность инспекторов ДПС ГИБДД как весьма сложную, эмоционально насыщенную и отличающуюся стрессогенными воздействиями.

Данная деятельность, несомненно, предъявляет высокие требования к личности инспектора ДПС ГИБДД, его профессионально значимым качествам, уровню образованности и правовой культуры, а изучение особенностей поведения сотрудников ДПС ГИБДД в конфликтных ситуациях подтверждает необходимость совершенствования профессиональной подготовки сотрудников.

В целом же исследование показывает, что существует огромное количество причин, вызывающих трудности во взаимоотношениях сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения. Эти причины можно условно разделить на следующие виды:

а) причины, связанные с психологическими особенностями граждан-участников дорожного движения (психологическим состоянием, вызванным опьянением; недостаточной правовой грамотностью граждан; их отдельными психологическими особенностями и низким уровнем воспитания);

б) причины, обусловленные объективными трудностями, возникающими в работе сотрудников ДПС ГИБДД (экстремальными ситуациями; недостаточным материальным и техническим обеспечением деятельности);

в) причины, связанные с недостаточно развитыми профессионально-значимыми качествами личности сотрудников ДПС ГИБДД и одновременным наличием нежелательных качеств (недостаточным уровнем развития правосознания и коммуникативных умений и другими), а также недостаточным объемом необходимых знаний (правовых знаний, сведений в области медицинской подготовки и т.д.);

г) причины правового и социального характера (несовершенство законодательных актов, регулирующих безопасность движения, и их недостаточное количество, слабая правовая и социальная защищенность сотрудников ДПС ГИБДД).

Рассмотренный комплекс особенностей и причин, вызывает необходимость принятия мер, направленных на конструктивное взаимодействие сотрудников ДПС с участниками дорожного движения.

Особое внимание следует обратить на психологические особенности взаимодействия сотрудников ДПС с участниками дорожного движения, на которые в значительной степени сказываются условия их профессиональной деятельности: дефицит времени и информации, высокая вероятность возникновения конфликтных, экстремальных и нестандартных ситуаций, интенсивность контактов с гражданами, необходимость постоянного переключения внимания с одних объектов на другие, сложная дорожно-транспортная обстановка, условия дорожного движения и покрытия.

Эти и другие объективные условия должны обязательно учитываться при психологическом обеспечении профессиональной деятельности, что предполагает разработку рекомендаций поведения в сложных, конфликтных ситуациях общения сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения.

В связи с вышеизложенным, важнейшим условием предотвращения конфликтов в ДПС, а также для более профессионального выполнения своих служебных обязанностей, является формирование у сотрудников конфликтологической культуры. Что может быть обеспечено конфликтологическим образованием инспекторов, в совокупности с комплексом практических мероприятий, направленных на понижение конфликтности.

**3. Совершенствование способов преодоления конфликтов в ДПС ГИБДД ОМВД г. Зеленогорск**

## **3.1 Механизмы предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в ДПС ГИБДД**

Предотвращение конфликтов в ДПС ГИБДД является необходимым условием, как нормального функционирования самой службы, так и выполнения сотрудниками служебных обязанностей. Поэтому изучение технологий разрешения конфликтов в данной системе взаимоотношений представляет собой важнейшую практическую задачу.

В первую очередь, необходимо отметить, что важнейшим механизмом предупреждения и разрешения конфликтов как в ДПС ГИБДД, так и системе МВД в целом, является нормативно-правовая база, которая не только регулирует всю систему функционирования системы органов внутренних дел, но и определяет границы компетенции и полномочия сотрудников при разрешении конфликтных ситуаций. Так, по данным Е.А. Козловской, высказываемые гражданами претензии во многом обусловлены отсутствием у инспекторов необходимых правовых знаний [31, c. 7].

Наше исследование показало, что преобладающим типом конфликта в ДПС ГИБДД является межличностный конфликт, и поэтому важнейшими субъектами разрешения конфликтной ситуации являются сами конфликтующие. И, что для конфликтного взаимодействия инспекторов ДПС ГИБДД с УДД характерны типичные для конфликтов инциденты: проявление агрессии, превосходства и эгоизма. Решающую роль в разрешении таких конфликтов с участниками дорожного движения, несомненно, играет инспектор ДПС.

В таблице 6 представлены приемы и стили поведения, используемые инспекторами для разрешения конфликтов с участниками дорожного движения.

Таблица 6. Приемы и стилей поведения инспекторами ДПС ГИБДД

|  |  |
| --- | --- |
| Приемы, используемые для разрешения конфликтов | Оценка |
| 1. Приемы, направленные на регулирование эмоций и налаживание конструктив-ного взаимодействия: - беру свои эмоции под контроль, внутренне собираюсь и мобилизуюсь - веду себя корректно и уважительно, обращаюсь по имени-отчеству - даю возможность гражданину «выпустить пар» | 1 2 4 |
| 2. Приемы, направленные на выявление позиций, требований и интересов конфликтующих сторон: - использую факты, логику, предъявляю доказательства - начинаю с нормативно-правовых требований - слушаю внимательно его суждение и мнение, пытаюсь понять и войти в его положение - объясняю ему свои действия и позицию | 6 7 8 10 |
| 3. Приемы, нацеленные на достижение служебных целей (сопернический стиль поведения): - проявляю решительность и обоснованность своих действий не личными соображениями, а требованиями правовых норм - предъявляю однозначные требования, решения для их выполнения - жестко контролирую его поведение и деятельность | 5 9 11 |
| 4. Приемы, нацеленные на совместный поиск решения проблемы (сотруднический стиль поведения): - обращаю внимание на появившееся сходство в подходах к решению противоречия, демонстрирую готовность решать проблему - обсуждаю проблему, а не его личность, стараюсь совместно выработать варианты решение проблемы - пытаюсь найти совместный подход к разрешению конфликта | 3 12 15 |
| 5. Приемы, основанные на взаимных уступках (компромиссный стиль поведения): - выдвигаю свои предложения, выслушиваю его предложения - готовлюсь к взаимным уступкам, извинениям - стараюсь выработать приемлемые для обеих сторон взаимные уступки | 13 14 16 |

Анализ показал, что инспекторы ДПС ГИБДД стремятся к использованию конструктивной модели поведения на первоначальном этапе разрешения конфликтных ситуаций и конфликтов, добиваясь в первую очередь снятия негативного напряжения и установления доброжелательных отношений. По мнению респондентов, в ответ на такое взвешенное и корректное поведение участники дорожного движения ведут себя, как правило, подобным образом.

Выделим основные механизмами конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с УДД:

согласование целей и интересов (мотивационно-целевая сфера);

убеждение, внушение, расположение, информирование, просьба, принуждение (коммуникативная сфера);

каузальная атрибуция, идентификация, децентрация, рефлексия (перцептивная сфера);

формирование баланса во взаимоотношениях, основанного на морально-правовых нормах (поведенческая сфера);

эмпатия, отзеркаливание эмоций, эмоциональное заражение, поляризация эмоций (эмоционально-волевая сфера)

Затем инспекторы используют приемы, направленные на выяснение позиций и требований друг друга. После этого в зависимости от конкретной конфликтной ситуации инспекторы прибегают к выбору нужного стиля поведения: независимо от опыта работы они используют сочетание стилей (жесткого стиля соперничества с более мягкими - сотрудничеством и компромиссом).

Отметим, что стиль соперничества закономерно вызывает чувство отчуждения у граждан - участников дорожного движения. Предпочтение этого стиля, применение решительных действий, волевого напора и властных полномочий инспектором ДПС ГИБДД во взаимодействии с противоборствующим участником дорожного движения может быть оправданным лишь тогда, когда такой вариант решения является наилучшим в данной ситуации.

Поэтому целесообразно формировать у инспекторов ДПС ГИБДД навыки многовариантного, технологичного разрешения конфликтов, позволяющие эффективно разрешать конфликты определенного типа, с учетом определенной категории и личностных особенностей участников дорожного движения [62, c. 311].

Двусторонний характер общения инспектора с участниками дорожного движения позволяет говорить о том, что для обеспечения бесконфликтного взаимодействия они должны проявлять определенные качества и культуру поведения. Опрос, проведенный среди инспекторов ДПС ГИБДД и участников дорожного движения, показал следующее (рис. 1).



Рис. 1 Требования к субъектам конфликтного взаимодействия, %: 1 - интеллектуальные черты характера (сообразительность, внимательность, грамотность, образованность и пр.) и профессионализм; 2 - культура общения и поведения (вежливость, уважительность, доброжелательность, воспитанность); 3 - эмоционально-волевые черты (уравновешенность, самообладание, выдержанность, уверенность в себе и пр.); 4 - нравственные черты характера (честность, порядочность, правдивость, совестливость) и высокий уровень правосознания

Согласно результатам исследования, представленным на рисунке 1, требования, предъявляемые к инспекторам ДПС ГИБДД и УДД для минимизации конфликтного взаимодействия между ними, примерно одинаковые. Заметим, что планка интеллектуальных и эмоционально-волевых требований к сотрудникам ДПС выше, чем к УДД.

Что касается культуры поведения и нравственных черт характера, то эти требования чуть выше в отношении к участникам дорожного движения, чем к инспекторам ДПС ГИБДД. Несмотря на то, что взаимодействие между инспекторами и участниками дорожного движения строятся в системе связей «человек-нормы морали и права», уровень нравственности и правосознания как требование к субъектам конфликтов в сфере дорожного движения оказался заниженным у двух третей респондентов. Поэтому, без должного проявления нравственных качеств и правосознания невозможно конструктивно разрешать конфликтные ситуации и конфликты между инспектором ДПС ГИБДД и УДД, в которых объектом конфликтов выступают правовые, социальные и материальные ценности и нормы.

Значительная часть респондентов (79,2%) согласились с мнением, что безопасность дорожного движения - это совместная проблема сотрудников ГИБДД и участников дорожного движения. Для минимизации конфликтов на дороге респонденты указали на необходимость повышения качества подготовки инспекторов ДПС ГИБДД (в т.ч. в специализированном вузе МВД России) и качественной подготовки водителей транспортных средств (соответственно 66,3% и 76,2% опрошенных инспекторов ДПС ГИБДД), воспитания у участников дорожного движения культуры общения и поведения на дорогах (67,3% респондентов).

Таким образом, проблему конфликтного взаимодействия инспекторов ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения необходимо решать комплексно. При этом важную роль в решении данной проблемы принадлежит профессионально-психологической, правовой подготовке, т. к. реализация вышеназванных задач сотрудниками ГИБДД не представляется возможной без учета ими человеческого фактора и психологических особенностей других людей.

Профессионально-психологическая подготовленность сотрудников ДПС ГИБДД к конструктивному взаимодействию с участниками дорожного движения является одним из наиболее значимых компонентов профессионального мастерства сотрудников позволяющим, с учетом психологических факторов, а также социально-ориентированной мотивации, эффективно реализовывать профессиональные функции в напряженных ситуациях взаимодействия с водителями и пешеходами в дорожных условиях (рис. 2). Ее основные составляющие:

морально-психологическая подготовленность сотрудников;

профессиональные знания, умения и навыки конструктивного взаимодействия сотрудников с участниками дорожного движения;

психологическая устойчивость сотрудников в разнообразных ситуациях взаимодействия с водителями и пешеходами;

профессионально развитые психологические качества и специальные способности.

Поэтому следует считать важным механизмом предупреждения и разрешения конфликтов в ДПС ГИБДД - психологическое сопровождение профессионального и личностного развития подразделений ДПС ГИБДД.

## **3.2 Организация психологической работы среди сотрудников ДПС ГИБДД по преодолению конфликтов**

В настоящее время в системе МВД России создана и активно развивается психологическая служба, в структуру которой входят центры психо-диагностики, отделы (отделения, лаборатории, группы) психологического обеспечения МВД. Одной из важнейших проблем, которые решают психологи ОВД, является организация эффективной психологической работы по профилактике и преодолению конфликтов среди сотрудников ОВД.

Перед психологической службой в ДПС ГИБДД стоят две главные задачи:

повышение психологической надежности сотрудников и более полное использование их психологического потенциала;

оказание психологической помощи сотрудникам в решении оперативно-служебных задач, в том числе по разрешению конфликтов с УДД.

В соответствии с этими задачами психологическая служба подразделений ГИБДД осуществляет следующие направления деятельности [23, c. 156]:

психологическое обеспечение работы с сотрудниками ДПС;

психологическое обеспечение оперативно-служебных задач.

Первое направление предполагает:

профессиональную ориентацию и психологический отбор кадров;

оказание психологической помощи в расстановке и профессиональной адаптации молодых сотрудников ДПС;

повышение психологической компетентности и развитие личности сотрудников;

диагностику морально-психологического климата в коллективе и профилактику деструктивных явлений; психологическое обеспечение работы с резервом кадров на выдвижение и участие в аттестации сотрудников;

управленческое консультирование;

психологическое консультирование сотрудников ДПС и членов их семей.

Второе направление - оказание психологической помощи сотрудникам ДПС ГИБДД в решении оперативно-служебных задач, включает:

изучение социально-психологических явлений в регионе, влияющих на состояние правопорядка в регионе;

психологическое консультирование сотрудников ДПС при решении текущих оперативно-служебных задач;

проведение судебно-психологической экспертизы;

психологическое обеспечение службы в экстремальных условиях;

осуществление индивидуально-профилактической работы и т.д.

Основные формы работы психолога в системе МВД, реализация которых позволяет оказывать позитивное влияние на деятельность как подразделений ДПС ГИБДД, так и в системе в целом, включает [64, c. 197]:

) Психологическая диагностика - целенаправленное изучение индивидуальных особенностей личности и социально-психологических явлений в группах (коллективах, неформальных объединениях).

Психологическая диагностика проводится с целью профессионального отбора и аттестации, проведения психологического консультирования, психокоррекционной работы и развития личности. В качестве инструментария в процессе психодиагностики используются методы беседы, наблюдения в значимых ситуациях, изучения продуктов деятельности, тестирование и др.

) Психологическая профилактика - целенаправленная систематическая работа психолога совместно с руководителями и сотрудниками подразделений ДПС ГИБДД по предупреждению негативных явлений среди личного состава, выявлению группы риска (по различным основаниям) и проведению с ней психокоррекционной работы; по предотвращению и разрешению конфликтных ситуаций, содействие в формировании и поддержании благоприятного социально-психологического климата в служебных и учебных коллективах института, психологическая профилактика стрессовых расстройств, повышение устойчивости к влиянию стрессогенных факторов;

) Психологическая коррекция - психологическое воздействие на личность с целью устранения негативных тенденций в ее развитии. Развитие личности - целенаправленная работа психолога по формированию профессионально-волевых качеств и психологических умений (коммуникативных, мыслительных, саморегуляции и т.п.), осуществляемая в процессе профессиональной деятельности, специальной психологической подготовки, проведения социально-психологических тренингов, саморазвития личности.

) Морально-психологическая и профессионально-психологическая подготовка, заключается в проведении социально-психологических тренингов, комплекса развивающих и обучающих игр, направленных на адаптацию вновь принятых сотрудников к служебной деятельности, с использованием метода ролевых и деловых игр, моделирования профессиональных ситуаций;

) Психологическое просвещение - повышение компетентности и культуры сотрудников ДПС в решении психологических проблем и понимании сущности психологической службы.

) Психологическое консультирование - оказание конкретной помощи обращающимся сотрудникам ДПС ГИБДД, в осознании ими природы их затруднений, в анализе психологических проблем, вопросам профессионального развития и самосовершенствования и принятии собственных решений; а также членов их семей, по актуальным личностным проблемам. Осуществляется в форме индивидуальных и групповых консультаций [63, c. 303]. В то же время, при анализе основных направлений и форм деятельности психологов были установлены значимые различия в структуре психопрактики, с уклоном в сторону доминирования изучения личности и социума над методами развития, обучения, коррекции, реабилитации сотрудников (таблица 7).

Таблица 7. Структура психологической работы

|  |  |
| --- | --- |
| Направления деятельности | Удельный вес |
| Индивидуально-психологическая диагностика | 40,2 |
| Социально-психологическая диагностика | 32,7 |
| Профессиональная психологическая подготовка | 1 1,1 |
| Психологические мероприятия по развитию личности | 2,9 |
| Психокоррекционная и психореабилитационная работа | 1,7 |
| Иные психологические мероприятия (психологическое сопровождение профориентации, адаптации, социально-психологическая работа и др.) | 1 1,4 |

По мнению самих сотрудников ДПС, к наиболее важным задачам работы психолога в подразделении дорожно-патрульной службы ГИБДД, следует отнести:

психологическую диагностику сотрудников ДПС ГИБДД;

изучение социально-психологического климата и создание благоприятной атмосферы в коллективе;

повышение эмоциональной устойчивости и поддержание работоспособного состояния сотрудника ДПС ГИБДД;

проведение занятий в рамках профессиональной психологической подготовки;

формирование коммуникативной компетентности сотрудников ДПС ГИБДД;

психологическое сопровождение деятельности молодых сотрудников.

Таким образом, совершенствование организации, форм и методов психологической работы - необходимое условие динамичного развития системы психологического обеспечения профессиональной деятельности сотрудников подразделений ДПС ГИБДД.

В связи с вышесказанным особую ценность в подготовке сотрудников ДПС ГИБДД представляют социально-психологические тренинги, связанные с особенностями взаимоотношений сотрудников ДПС ГИ БДД с участниками дорожного движения, и направленные на развитие и совершенствование профессионально-важных качеств личности, в том числе коммуникативных способностей и умений. Причем эти тренинги могут реализовываться психологами в рамках всех направлений профессиональной подготовки сотрудников ДПС ГИБДД (специального первоначального обучения, профессионального обучения в вузе, в процессе трудовой деятельности).

Поскольку развитие и совершенствование коммуникативных умений сотрудников ДПС ГИБДД должно осуществляться, в первую очередь, в ходе их первоначального обучения, нами предложена программа социально-психологического тренинга для стажеров в должности инспектора ДПС ГИБДД, - всего 5 человек.

С ними были проведены мероприятия, включающие лекции, обучающее занятие, коррекционно-развивающая программа с элементами тренинга, проигрывание ситуаций поведения сотрудников ДПС ГИБДД.

Цель тренинга - развитие их коммуникативных способностей, что, в конечном итоге, поможет повысить уровень профессиональной коммуникативной компетентности [22, c. 78]. Конечной целью тренинга является то, чтобы сделать работу сотрудников ДПС ГИБДД менее конфликтной, чтобы они научились снижать конфликтогенность ситуации, чтобы понимали, как развиваются острые ситуации, умели из них выходить и сами не провоцировали конфликт. План занятий представлен в таблице 8.

Таблица 8. Тематический план занятий

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование темы занятия | Часы |
| Психологические проблемы, трудности правоприменительной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД (вводное занятие). | 1 |
| Информационное сообщение для инспекторского состава ДПС. | 2 |
| Занятие обучающего характера на тему: «Предупреждение и разрешение конфликтных ситуаций в деятельности инспектора ДПС с участниками дорожного движения» (для стажеров в должности инспектора ДПС ГИБДД) | 2 |
| Коррекционно-развивающая программа с элементами тренинга на тему: «Социально-психологическая адаптация к несению дорожно-патрульной службы стажерами в должности инспектора ДПС». | 4 |
| Проигрывание ситуаций поведения сотрудников ГИБДД, зафиксированных на видео. | 2 |
| Что мне дал этот тренинг (самоотчет) (заключительное занятие). | 1 |
| Итого: | 12 |

Конспекты проведения занятий и тренинга представлены в Приложениях 9, 10, 11.

Отметим, что участие в социально-психологическом тренинге и моделирование ситуации взаимоотношений инспектора дорожно-патрульной службы ГИБДД и участников дорожного движения предусматривает, что они выполняют и присущую им профессиональную роль и роль УДД. Это позволяет участникам тренинга почувствовать себя не только в образе субъекта профессиональной деятельности, но и ее объекта - участника дорожного движения, а значит, будет способствовать лучшему пониманию психологии участников дорожного движения с помощью постановки себя на его место. Подобные изменения в подготовке сотрудников дорожно-патрульной службы способны оказать содействие в повышении профессиональной эффективности их самих и ГИБДД в целом.

# **Заключение**

Развитие современного российского общества и государства, носит достаточно противоречивый характер, что находит выражение в явных или латентных конфликтах между структурами государственной власти и общественными институтами, между правоохранительными органами и гражданами, между работодателями и наемными работниками и т.д.

В первой главе нами рассмотрены теоретические аспекты правоохранительной службы как вида государственной службы. В настоящее время, в рамках административной реформы, в России осуществляются коренные преобразования механизмов государственного управления, формируется современная система государственной службы. Одним из ее видов является правоохранительная служба, представляющая собой профессиональную служебную деятельность граждан на соответствующих должностях в государственных органах, призванная осуществлять функции по обеспечению безопасности, законности и правопорядка, защиты прав и свобод человека и гражданина, борьбы с преступностью.

Правоохранительная государственная служба характеризуется тем, что она осуществляется не любыми способами, а лишь с помощью юридических мер воздействия. Правоохранительная служба организуется в различных государственных органах, и прежде всего, Министерства внутренних дел России.

Государственную службу в МВД нельзя рассматривать как абсолютно самостоятельную категорию, оторванную от общего развития государственной службы: ей присущи как общие характеристики государственной службы РФ, так и специфические характеристики, исходящие из задач и функций МВД. Все это подтверждает, что государственная служба в органах внутренних дел является одним из многогранных и исключительно ответственных видов профессиональной деятельности, который, предъявляет к сотрудникам разнообразные требования.

В ходе исследования мы выделили наиболее существенные внешние и внутренние причины конфликтов, возникающих в органах внутренних дел. Опираясь на типологию конфликтов, основанную на выделении сторон взаимодействия, выявлены наиболее часто встречающиеся в ОВД виды конфликтов, определены основные субъекты конфликтного взаимодействия.

Изучение субъектов предупреждения и разрешения конфликтов показало, что важнейшим условием их предотвращения в структуре ОВД, а также более профессионального выполнения своих служебных обязанностей является формирование у сотрудников конфликтологической культуры высокого уровня.

Вторая главапосвященаосновным причины возникновения конфликтов в ОВД, раскрыта их типология, динамика и структура. Рассмотрена краткая характеристика как исследуемой организации в целом, так и его структурного подразделения - ГИБДД. Проведён анализ психологических особенностей профессиональной деятельности ДПС ГИБДД. Определена сущность взаимодействия инспекторов ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами, его динамика, виды, специфика; напряженный характер вследствие ориентирования сотрудников преимущественно на реализацию контрольно-надзорной и административно-юрисдикционной функций.

Здесь же, по результатам анализа, выявлена специфика и причины возникновения конфликтов в ДПС ГИБДД. Выявлено что деятельность инспекторов ДПС ГИБДД весьма сложная и эмоционально насыщенная, отличающаяся стрессогенными воздействиями. Поэтому изучение особенностей поведения сотрудников ДПС ГИБДД в конфликтных ситуациях подтверждает необходимость совершенствования их профессиональной подготовки. Выделяются три вида взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения: конструктивное взаимодействие, односторонне-результативное взаимодействие и деструктивное взаимодействие. Только конструктивное взаимодействие сотрудников ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами, характеризуется взаимодоверием, взаимопониманием, а также достижением целей, связанных с безопасностью на дорогах, путем активного содействия друг другу.

В третьей главе раскрываются формы и методы предупреждения и разрешения конфликтов в ДПС ГИБДД; осуществляется попытка практического решения обозначенных проблем путем разработки конкретных рекомендаций. Так, необходимым условием улучшения взаимоотношений сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения является умение сотрудников учитывать психологические механизмы конструктивного взаимодействия с водителями и пешеходами, что требует от них высокого уровня подготовленности.

Нами предложен комплекс мероприятий направленных на выработку профессионально-важных качеств сотрудников ДПС ГИБДД, необходимых для конструктивного взаимодействия с участниками дорожного движения.

Основным результатом эффективности мероприятий, является повышение уровня коммуникативной культуры поведения инспекторов ДПС в обращении с участниками дорожного движения. При этом проблема оценки эффективности осложняется тем, что результаты деятельности сотрудников ДПС ГИБДД не поддаются общеизвестному анализу экономической эффективности. Поэтому для измерения эффективности обучения мы использовали тестовый контроль, позволяющий оценить уровень приобретаемых знаний и способность применить полученные знания в практической деятельности инспектора ДПС.

В результате всех проведенных опросов мы выявили значительное улучшение всех заявленных показателей: повышение уровня полученных знаний: до и после тренинга; изменения в характере поведения в конфликтных ситуациях взаимодействия с УДД; повышение уровня применяемости полученных знаний в работе; повышение самооценки, а также наличие общих позитивных изменений в работе в целом.

Таким образом, в работе осуществлен анализ проблем конфликта в правоохранительных органах, а именно ДПС ГБДД. Представляется целесообразным и дальнейшее совершенствование профессионализма инспекторов ДПС как представителей государственной службы в ОВД.

Следовательно, цель работы достигнута, поставленные задачи выполнены.

**Список источников**

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.) // Российская газета. 1993. 25 декабря.

. Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.2011 №3-ФЗ «О полиции» // Собрание законодательства Российской Федерации. 14.02.2011. №7. - Ст. 900 (ред. от 25.06.2012).

. Федеральный закон Российской Федерации от 25.12.2008 №273-Ф3 «О противодействии коррупции» // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2008. - №52. - Ст. 6228.

. Федеральный закон от 27.05.2003 №58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ от 02.06.2003. - №22. - №2063 (ред. от 28.12.2010).

. Приказ МВД РФ от 2.03.2009 №185 «Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации исполнения государственной функции по контролю и надзору за соблюдением участниками дорожного движения требований в области обеспечения безопасности дорожного движения» (ред. от 13.08.2012) // Российская газета №122 от 07.07.2009.

. Акимова Е.Ю. Культура делового общения в профессиональной деятельности государственных служащих / Е.Ю. Акимова, М.Ю. Абрамова // Ярославский педагогический вестник. 2011. №1 С. 117-121.

. Артемьев A.M. Государственная правоохранительная служба: системные свойства, функции, правовое обеспечение: Автореф. дис…. докт. юрид. наук. М.: МУ МВД России, 2008. 56 с.

. Артемьев А.М.К вопросу об определении сущности правоохранительной службы и ее структуры // Российский следователь. 2008. №2. С. 29-32.

. Бахрах Д.Н. Административное право: Учебник для вузов / Д.Н. Бахрах, Б.В. Россинский, Ю.Н. Старилов. М.: Норма, 2008. 620 с.

. Бахрах Д.Н. Государственная служба России: учебное пособие. М.: Велби: Проспект, 2010. 150 с.

. Более 2000 психологических методик, тестов, тренингов, опросников и деловых игр / Сост. и ред. И.А. Малышева. Ростов-на-Дону: ИУБиП, 2010. 203 с.

. Борисова С.Е. Психологические особенности профессиональной деятельности инспекторов ДПС ГИБДД // Психологическая наука и образование. 2012. №2. С. 10-12.

. Валеев Ф.Г. Повышение профессионального мастерства инспекторов дорожно-патрульной службы ГИБДД. Автореф. дисс..канд. пед. наук. СПб, 2004. С. 35.

. Воспитательная работа с личным составом в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации: Учебник / Под общ. ред. В.Я. Кикотя. М.: ЦОКР МВД РФ, 2009. 480 с.

. Вульфович Р.М. Государственная служба в Российской Федерации. СПб.: СЗАГС, 2008. 208 с.

. Гайдов В.Б. Правоохранительная служба в органах внутренних дел Российской Федерации: учебное пособие. М.: ЦОКР МВД России, 2009. 152 с.

. Гайнуллина А.В. Особенности взаимодействия сотрудников дорожно-патрульной службы ГИБДД с участниками дорожного движения // Юридическая психология. 2006. №4. С. 35-39.

. Государственная служба современной России: проблемы реформирования и эффективного функционирования. Сборник науч. статей. Ростов н/Д.: Изд-во СКАГС, 2010. 240 с.

. Граждан В.Д. Государственная гражданская служба: Учебное пособие. М.: ЮРКНИГА, 2005. 480 с.

. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2008. 544 с. С. 67.

. Дикажев М.М. Правоохранительная служба в ОВД - один из видов государственной службы // Вестник Московского университета МВД России. 2009. №3. С. 128-131.

. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие. М.: Гардарики, 2007. 320 с.

. Дорожно-патрульная служба. Пособие для сотрудников ГИБДД / Дмитриев С.Н.; Под общ. ред. Федоров В.А.М.: Спарк, 2007. 656 c.

. Евтихов О.В. Практика психологического тренинга. - СПб.: Издательство «Речь», 2004. 256 с.

. Жидков М.А. Механизмы разрешения социальных (организационных) конфликтов в ОВД // Соискатель. 2007. №5. С. 12.

. Звоненко Д.П. Административное право / Д.П. Звоненко, А.Ю. Малумов, Г.Ю. Малумов. М.: Юстицинформ, 2007. 416 с

. Калинина Н.С. Правоохранительная служба как отдельный вид государственной службы РФ: критерии правоохранительной службы // Российский следователь. 2008. №10. С. 33-34.

. Калиниченко И.А. Роль инновационных технологий в ситуационно-ориентированном обучении сотрудников госавтоинспекции // Информационные технологии, связь и защита информации МВД России. 2012. №2. С. 74-77.

. Касаева Т.В. Правоохранительная служба: проблемы правового регулирования // Правовая политика и правовая жизнь. 2010. №4. С. 135-136.

. Коваленко В.И. Конфликтология: учебник / В.И. Коваленко и др. Белгород: ООНИ и РИД БЮИ МВД России, 2009. 138 с.

. Козловская Е.А. Основы организации профессионального отбора кадров в дорожно-патрульную службу Госавтоинспекции: Учебное пособие. М.: МЦ при ГУК МВД России, 1996. С. 7-8.

. Кондаурова О.П. Психологический тренинг профессионального общения сотрудников милиции общественной безопасности с гражданами: дис…. канд. психол. наук: 19.00.06. Ижевск: ИФ НА МВД России, 2007.104 с.

. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. СПб.: Издательство «Лань», 1999. 448 с.

. Конфликтология: учебник для вузов / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. М.: ИНФРА-М, 2006. 240 с.

. Кораблев С.Е. Тренинг развития коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов: учебное пособие. М.: ЦОКР МВД России, 2009. 240 с.

. Костина Л.Н. Профессионально-психологическая подготовка сотрудников ДПС ГИБДД: Монография. Орел: ОЮИ МВД России, 2010. 230 с.

. Косяченко В.И. Особенности служебной деятельности и требования к профессиональной подготовленности сотрудников ДПС // Актуальные проблемы борьбы с преступностью в Сибирском регионе. Сборник материалов. Красноярск: СибЮИ МВД России, 2009, Ч. 2. С. 86-89.

. Лапина М.А. Административное право Учебный курс (учебно-методический комплекс. М.: МИЭМП, 2011. 112 с.

. Леонов Н.И. Конфликтология: Учеб. пособие. М.: Издательство Московского психолого-социального института, 2006. 232 с.

. Мечиков В.С. Особенности государственной правоохранительной службы в органах внутренних дел. Автореф. дисс. к.ю.н. М.: МГУ, 2006. 28 с.

. Назаренко Н.Ю. Государственная служба Российской Федерации. М.: Ось-89, 2009. 187 с.

. Овсянко Д.М. Государственная служба Российской Федерации. М.: Юристъ, 2010. 301 с.

. Олейник А.Н. Основы конфликтологии. Психологические средства деятельности сотрудников ОВД в ситуации конфликтов. М.: АПО, 1992. С. 4-13

. Омельченко Н.А. История государственного управления России. Учебник. М.: ТК Велби, 2010. 464 с.

. Организационная культура госслужбы / Под ред. В.Л. Романова. М.: РАГС, 2001. 155 с.

. Павленок П.Д. Основы социологии и политологии / П.Д. Павленок, Е.В. Куканова. М.: Форум, Инфра-М, 2007. 272 с.

. Петров В.Е. Калифорнийский психологический опросник в работе с руководящими кадрами: Учебно-методическое пособие. М.: Группа «АБСОЛЮТ», 2007. С. 84.

. Петровская Л.А. Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. М: Изд-во Моск. ун-та, 1977. С. 126-143.

. Печников Н.П. Правоохранительные органы Российской Федерации: учеб. пособие. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2008. 136 с.

. Пирогова Л.К. Конфликтологическая подготовка сотрудников ОВД: Практические рекомендации. Домодедово: ВИПК МВД России, 2003. 37 с.

. Погребежский К.А. Правовое обеспечение государственной правоохранительной службы и пути его совершенствования: Автореф. дис…. канд. юрид. наук. М., 2010. 25 с.

. Политическая наука: Словарь-справочник / Сост. И.И. Санжаревский. Тамбов: ТГУ, 2010. 655 с.

. Пономарев П.А. Основы психологии и педагогики. Ростов на Дону: Феникс, 2007. С. 248.

. Правовые и организационные проблемы деятельности органов внутренних дел в современных условиях: учебное пособие / Сост.: Н.П. Печников. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009. 96 с.

. Психологическая коррекция эмоциональной сферы учащихся юношеского возраста: Учебно-методическое пособие / Т.Н. Карпович, И.М. Павлова. Мн.: РИПО, 2009. 68 с.

. Пьяный за рулем // Первый канал. Документальный фильм. 19 мая 2009. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.1tv.ru/documentary /fi=5958

. Романов В.В. Юридическая психология: Учебник. М.: Юристъ, 2009. С. 374.

. Слесарева Е.А. Особенности изучения конфликтности инспекторов ДПС ГИБДД // Вестник МГОУ МВД России. 2011. №3. С. 153-157.

. Слесарева Е.А. Социально-психологический тренинг как средство снижения уровня конфликтности в осуществлении инспекторами ДПС ГИБДД своей профессиональной деятельности // Вестник МГОУ МВД России. 2011. №4. С. 80-82.

. Соловьев А.В. Конфликты на государственной службе: типология и управление. Учебно-практическое пособие. М.: Альфа-Пресс, 2008. 296 с.

. Состояние работы с кадрами органов внутренних дел Российской Федерации за 2011 год: сборник аналитических и информационных материалов. М.: ЦОКР МВД России, 2012. 88 с.

. Трубочкин В.П. Переговоры в конфликте / Энциклопедия юридической психологии / В.П. Трубочкин; Под общ. ред. проф. А.М. Столяренко. М.: Юнити-Дана, Закон и право, 2003. С. 311 -312.

. Утлик В.Э. Психология дорожных конфликтов // Вестник университета. 2001. №1 (3). С. 303-307.

. Утлик В.Э. Социальная психология дорожного движения // Материалы международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы управления - 2006». 2006. №2. С. 197-200.

. Филиппченкова С.И. Особенности преодоления стресса в профессиональной деятельности сотрудников дорожно-патрульной службы. М.: Изд. центр «Академия», 2004. С. 111-112.

. Харченко О.В. Понятие и виды правоохранительной государственной службы // Российский следователь. 2008. №14. С. 34-36.

. Черткоев Е.С. Предупреждение и разрешение конфликтных ситуаций в деятельности сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения в процессе надзора за обеспечением безопасности дорожного движения / Е.С. Черткоев, Ю.В. Красильникова // Правоохранительные органы: теория и практика. 2008. №1. C. 53-57.

. Юринова Ю.В. Профессиональная психологическая подготовка сотрудников ГИБДД к реализации властных полномочий // Ученые записки университета имени П.Ф. Лесгафта. 2010. №7 (65). С. 89-94.

конфликт дорожный сотрудник правоохранительный