

Министерство внутренних дел Российской Федерации

**Федеральное государственное казённое
образовательное учреждение высшего образования
«Орловский юридический институт
Министерства внутренних дел Российской Федерации
имени В.В. Лукьянова»**

Н.А. Мартынова

**ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ
НЕКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ
УЧАСТНИКОВ ДОРОЖНОГО ДВИЖЕНИЯ**

Монография

**Орёл
ОрЮИ МВД России имени В.В. Лукьянова
2018**

УДК 81
ББК 81.2
М 29

Рецензенты:

Кравчук Л.С. – заведующий кафедрой иностранных языков
Белгородского юридического института МВД России
имени И.Д. Путилина, доцент;

Петрова Е.А. – заведующий кафедрой иностранных и русского языков
УЮИ МВД России, доктор филологических наук, доцент

Мартынова Н.А.

М29 **Терминологические особенности неконфликтного общения**
участников дорожного движения : монография / Н.А. Мартынова. –
Орел : ОрЮИ МВД России имени В.В. Лукьянова, 2018. – 76 с.
ISBN 978-5-88872-216-9

Монография адресована сотрудникам правоохранительных органов, курсантам и слушателям образовательных организаций МВД России, широкому кругу специалистов в области преподавания филологических дисциплин, а также всем, кто интересуется вопросами языкознания и методики преподавания языков.

Работа представлена в авторской редакции.

УДК 81
ББК 81.2

ISBN 978-5-88872-216-9

© ОрЮИ МВД России имени В.В. Лукьянова, 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ПРОФЕССИОНАЛЬНО ЗНАЧИМЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ КАЧЕСТВА ПОЛИЦЕЙСКИХ.....	6
Некоторые особенности профессиональной коммуникации сотрудников ГИБДД.....	9
ГЛАВА 2. ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ СИЛАМИ ПОЛИЦИИ.....	12
Понятие о «культуре полиции» в разных странах.....	12
Современные коммуникативные проблемы в полиции.....	16
Конфликты с иммигрантами.....	18
Реорганизация и отбор претендентов на работу в полицию, с учетом существующих конфликтных ситуаций.....	20
Обучение управлению конфликтными ситуациями.....	36
ГЛАВА 3. ЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТАКТИКИ ПРИ РЕЧЕВЫХ КОНФЛИКТАХ.....	43
Языковые особенности общения.....	45
Общие рекомендации относительно стратегий и тактик коммуникативного поведения сотрудника полиции с участниками дорожного движения.....	52
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	55
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	57
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	71
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	73

ВВЕДЕНИЕ

Основная проблема, которая рассматривается в исследовании на тему «Терминологические особенности неконфликтного общения участников дорожного движения»: недостаточное развитие навыков эффективного разрешения конфликтных ситуаций в целом, и у сотрудников полиции в частности.

Актуальность темы исследования определена тем, что в настоящее время общение выступает необходимым условием бытия людей, без которого невозможно полноценное формирование не только отдельных психических функций, процессов и свойств человека, но и личности в целом. Реальность и необходимость общения определена совместной деятельностью: чтобы жить, люди вынуждены взаимодействовать. Коммуникация позволяет организовывать общественную деятельность и обогатить её новыми связями и отношениями между людьми.

Эффективной коммуникации в настоящее время отводится важная роль во многих отраслях деятельности человека, так как коммуникативные навыки способствуют более результативному решению многих проблем, возникающих в профессиональной сфере. Вся жизнь человека протекает в постоянном общении. Человек чаще всего взаимодействует с другим собеседником, поэтому с этой точки зрения трудно переоценить вклад компетентной коммуникации в качество человеческой жизни.

Нельзя не согласиться с тем, что в настоящее время общение начинает занимать всё более важное место в повседневной деятельности человека как процесс обмена информацией, как «инструмент» воздействия на других людей и достижения своих целей. Все более актуальным становится вопрос развития коммуникативных «навыков» личности, становится ясно, что культуре общения, так же как и чтению, письму и счету, необходимо обучаться. Коммуникативная обученность необходима каждому, так как ошибки в коммуникации способны доставить большие неприятности в нашей и без того нелёгкой жизни.

В связи с вышеизложенным, возникает потребность исследования процесса профессионально обусловленной коммуникации сотрудников полиции и выявления основных тактик и стратегий эффективного коммуникативного взаимодействия.

В рамках данной монографии планируется рассмотрение процесса общения в целом, условий его успешности, а также основные составляющие эффективного неконфликтного общения сотрудников полиции.

Предполагается рассмотреть коммуникативные навыки и умения сотрудника органов внутренних дел по своей форме и содержанию.

Профессиональная компетентность становится значимой, жизненно необходимой для сотрудника полиции, что в результате накладывает определенный отпечаток на его общую коммуникативную компетентность.

Соблюдение правил эффективной коммуникации требует от сотрудника полиции (в том числе от инспектора ГИБДД) при общении с участниками дорожного движения умения принять и понять взгляды и поведение другого человека. При этом он должен быть для лиц, сотрудничающих с ним, образцом следования принципам гуманизма, справедливости, сознательности, добросовестности, честности, соблюдения границ моральной дозволенности отдельных оперативно-тактических приемов и методов, применяемых при проведении оперативно-розыскных мероприятий.

Необходимо отметить, что наличие у полицейских эгоистических черт, ориентации на себя, склонности к доминированию не противоречит их профессиональному ролевому поведению. Профессия требует от них инициативы, активности, доминирования при общении с асоциальной категорией граждан. В то же время приобретение опыта в профессии заставляет их вырабатывать механизмы психологической защиты, умение противостоять преступникам. Заведомо конфликтный и рискованный характер профессии определяет наличие и выработку у оперативного сотрудника такого важного качества, как разумная агрессивность.

Особенности межличностного общения связаны с формированием специфических особенностей характера в профессиональной структуре личности. При общении сотрудники полиции и граждане могут исследовать свои межличностные стили и экспериментировать с ними, устанавливая взаимоотношения. Эти группы постепенно смогут развивать межличностные коммуникативные умения, включающие анализ их поведения, коммуникацию чувств, активное слушание, обратную связь, конфронтацию, которая будет анализироваться, корректироваться и приводить к взаимопониманию, что необходимо для успешного взаимодействия в процессе раскрытия преступлений.

Существуют некоторые личностные ограничения, препятствующие эффективному общению, в качестве которых могут выступать: неумение управлять эмоциями, проявление неадекватных эмоций, негибкость, внутреннее нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе.

ГЛАВА 1. ПРОФЕССИОНАЛЬНО ЗНАЧИМЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ КАЧЕСТВА ПОЛИЦЕЙСКИХ

Значимость наличия коммуникативных навыков и умений у сотрудника полиции важна, необходимо рассмотреть какие именно профессиональные качества являются коммуникативно значимыми для представителей полиции.

Для начала необходимо отметить, что общей задачей оперативных сотрудников органов внутренних дел является поиск различного рода информации о фактах, событиях, предметах, лицах, имеющих какое-либо отношение к планируемым или уже совершенным преступлениям, а также сведений, которые могут пригодиться для установления места нахождения разыскиваемых лиц. Исходя из задач сотрудника формируется одно из основных профессиональных требований – это его умения устанавливать факты сокрытия сведений, выявлять скрываемую гражданами информацию, а также «снимать» информацию с технических каналов. В таких ситуациях важную роль играет стиль и тактика общения сотрудника с обладателями информации, чтобы те предоставили факты и сведения, а не уничтожили их.

Сотрудники получают помощь со стороны гражданского населения, например, в виде необходимой информации, в процессе общения, более того, чтобы достичь этого полицейский должен использовать в процессе диалога соответствующие тактики, способствующие воздействию на информатора. Таким образом, сотрудник пользуется профессионально значимыми коммуникативными навыками и умениями с целью проникновения в сокрытые процессы формирования преступного умысла, а в дальнейшем – преступного поведения.

Как известно, в основном все средства и методы оперативно-розыскной деятельности направлены на выявление скрываемой информации, чаще всего путем общения с гражданами, что подчеркивает высокую значимость наличия у сотрудника соответствующих профессионально важных коммуникативных навыков и умений. Задача сотрудника полиции при установлении контакта с гражданами состоит еще и в распознавании путей, возможностей установления доверительных отношений и в построении тактики коммуникативного контроля взаимодействия, которая предусматривает преодоление существующих коммуникативных барьеров.

Одной из важнейших особенностей оперативных действий является соблюдение конспиративности, что также предусматривает владение определенными коммуникативными приемами, а также способностью оценивать свои коммуникативные высказывания и контролировать свой диалог, так как суть конспиративности состоит в преднамеренном сокрытии истинных целей действий, осуществляемых сотрудником полиции, и созда-

нии у других лиц иллюзорных представлений об общей структуре деятельности (в том числе коммуникативной), в которую они включены.

Учитывая все вышесказанное, можно констатировать, что психологическая составляющая оперативно-розыскной деятельности, а также коммуникативные навыки и умения имеют большое значение для раскрытия преступлений. Прежде всего, осуществляющие розыскную деятельность сотрудники должны знать множество способов установления источников необходимой им информации. В практической деятельности часто складываются ситуации, когда источники информации заранее неизвестны и должны быть установлены. Решение множественных задач при проведении оперативно-розыскных мероприятий требует от сотрудников определенных коммуникативных навыков и умений, а также незаурядного оперативного мышления, умения анализировать, логически строить умозаключения и на этой основе развивать чувство особого восприятия окружающего и даже интуицию.

Рассматривая коммуникативные профессионально значимые качества, необходимо отметить, что навыки эффективной коммуникации и умение устанавливать межличностные контакты являются базовыми профессионально важными качествами, находящимися в основе результативной работы сотрудника. Знание механизмов установления контактов и, что наиболее важно, доверительного отношения со стороны других лиц имеет кардинальное значение и зависит от коммуникативной компетентности и коммуникативных способностей полицейских. Сотрудникам необходимо уметь убедить граждан в том, что полученные от них сведения не будут использованы против них, и что они поучаствуют в защите невиновных людей и восстановлении справедливости в обществе. Установление этих правил общения имеет морально-нравственную основу и принципы и является одной из сторон общения.

Оперативно-розыскная деятельность требует от сотрудников постоянного анализа и оценки складывающихся ситуаций с точки зрения безопасности участвующих в ней лиц, что предполагает постоянное напряжение сотрудников.

Эти обстоятельства предъявляют специфические требования к личности оперативных сотрудников – сохранять быстроту реагирования в рискованных ситуациях, определенную настороженность, смелость, риск, лидерские качества.

Сотрудники полиции зачастую сталкиваются с гражданами, нежелающими сотрудничать и общаться, что может быть объяснено нежеланием присутствия в суде, возможной мстью преступников и даже осуждением окружающих, которые могут посчитать отдельных граждан – «доносчиками». Тем не менее, существует необходимость предоставления определенной информации сотрудникам полиции в целях обеспечения собственной безопасности, а также безопасности общества и государства.

Решающим моментом здесь является умение сотрудника при общении с гражданами использовать ряд убедительных доводов, преодолевающих нежелание людей оказывать помощь следствию из-за недоверия к должностным лицам, которое усугубилось в последнее время из-за коррупции в правоохранительных органах.

Таким образом, рассмотрев основные аспекты правоохранительной деятельности полицейских, можно утверждать, что определенные профессиональные коммуникативные и психологические особенности общения сотрудников обуславливаются конспиративным характером деятельности, регламентированностью законом и нормативными документами, рискованностью действий. Можно предположить, что структура и содержание общения оперативных сотрудников полиции имеет свои отличия.

При проведении опроса о профессионально важных качествах оперативные сотрудники посчитали коммуникативные качества самыми важными.

Необходимо отметить, что наличие у полицейских эгоистических черт, ориентации на себя, склонности к доминированию не противоречит их профессиональному ролевому поведению. Профессия требует от них инициативы, активности, доминирования при общении с асоциальной категорией граждан. Поэтому видно, что работать в полицию идут уверенные в себе и проявляющие свои умения в ролях наставника, обладающие хорошими организаторскими способностями, они активны, инициативны, коммуникабельны. В то же время приобретение опыта в профессии заставляет их вырабатывать механизмы психологической защиты, умение противостоять преступникам. Заведомо конфликтный и рискованный характер профессии определяет наличие и выработку у оперативного сотрудника такого важного качества, как разумная агрессивность.

Мы пришли к выводу, что особенности межличностного общения связаны с формированием специфических особенностей характера в профессиональной структуре личности. При общении сотрудники полиции (в том числе инспекторы ГИБДД) и граждане могут исследовать свои межличностные стили и экспериментировать с ними, устанавливая взаимоотношения. Эти группы постепенно смогут развивать межличностные коммуникативные умения, включающие анализ их поведения, коммуникацию чувств, активное слушание, обратную связь, конфронтацию, которая будет анализироваться, корректироваться и приводить к взаимопониманию, что необходимо для успешного взаимодействия в процессе раскрытия преступлений.

Как показывают исследования, у граждан преобладает высокий уровень коммуникативного контроля, у сотрудников – средний. При этом необходимо подчеркнуть, что высокий уровень коммуникативного контроля, присутствующий у граждан, во многих ситуациях может быть барьером для эффективного общения, вызывать напряжение и натянутость следст-

вие необходимости постоянного контроля своих эмоций и коммуникативного поведения.

У сотрудников часто встречается низкий уровень принятия другого человека, что характеризуется излишней подозрительностью. Это обусловлено профессиональной настороженностью, которая обязывает сотрудников быть готовыми к различным агрессивным реакциям, обману и мошенническим действиям. Эта черта провоцирует профессиональную деформацию, то есть появляется некий стереотип отношения к правонарушителям, с преобладанием настороженности и недоверия. Однако исследования и опросы говорят о том, что сотрудники в преобладающем числе склонны больше доверять гражданам, чем граждане кому-либо. По-видимому, это происходит в силу принадлежности полиции к властным структурам и наличия у них уверенности, что законопослушная часть населения не склонна к обману.

При общении сотрудников с гражданами коммуникативная толерантность не может возникнуть без согласия и определенного сходства мнений и оценок. Взаимные симпатии и антипатии несут эмоциональную нагрузку в возникающих межличностных отношениях, а также выполняют регулятивную функцию в восприятии и понимании друг друга общающимися партнерами. Совпадения мнений во всем быть не может, однако их близость сохраняет благоприятную деловую дистанцию между любым сотрудником (в том числе инспектором ГИБДД) и гражданами.

Существуют некоторые личностные ограничения, препятствующие эффективному общению, в качестве которых могут выступать: неумение управлять эмоциями, проявление неадекватных эмоций, негибкость, внутреннее нежелание сблизиться с людьми на эмоциональной основе. Сотрудник полиции должен стремиться развивать в себе необходимые профессионально значимые коммуникативные качества, так как это играет важную роль в эффективности общения с гражданами, и соответственно, влияет на результат профессиональной деятельности полицейского в целом.

Некоторые особенности профессиональной коммуникации сотрудников ГИБДД

Рассмотренные выше особенности профессиональной коммуникации сотрудников полиции применимы и к инспекторам ГИБДД, однако следует учитывать специфичные аспекты общения сотрудников ДПС, обусловленные особыми ситуациями общения. С первого сентября 2015 года вступил в силу Административный регламент Министерства внутренних дел Российской Федерации исполнения государственной функции по контролю и надзору за соблюдением участниками дорожного движения требований в

области обеспечения безопасности дорожного движения, основным аспектом которого стали изменения, связанные с общением сотрудников ГИБДД и водителей. Среди прочего особое внимание будет обращено к следующим вопросам:

- в разговоре с участниками дорожного движения сотрудник обязан быть вежливым, объективным и тактичным, обращаться к ним на «Вы», свои требования и замечания излагать в убедительной и понятной форме, исключая возможность ошибочного или двоякого их понимания, проявлять спокойствие и выдержку;

- разъяснения участнику дорожного движения сути совершенного им нарушения должны даваться без нравоучений, убедительно и ясно со ссылкой на соответствующие требования Правил дорожного движения и других нормативных правовых актов, действующих в области дорожного движения;

- если участник дорожного движения на сообщение о совершенном нарушении реагирует возбужденно, нужно дать ему время успокоиться и предоставить возможность дать объяснение по поводу его неправомерных действий, дополнительно разъяснить суть правонарушения, после чего осуществляется производство по делу об административном правонарушении;

- с документами граждан при проверке необходимо обращаться аккуратно, не делать в них каких-либо отметок в не предусмотренных для этого местах. Если в документ при передаче его сотруднику вложены деньги и другие ценные бумаги, необходимо вернуть документ гражданину и предложить владельцу передать документ без денег и ценных бумаг.

Также был прописан спорный пункт, касающийся ситуаций, когда при общении с инспектором ГИБДД водитель обязан выйти из машины. Сотрудники ДПС при остановке ТС обязаны подойти к автомобилю и в дальнейшем действовать в зависимости от причин, по которым была остановлена машина, состояния и поведения водителей. Вы имеете право общаться с инспектором, не выходя из автомобиля. Однако чтобы было удобнее разговаривать, можете по собственной инициативе выйти ему на встречу.

Однако в документе ничего не сказано о распространённом требовании со стороны инспектора ДПС сесть в салон служебного автомобиля. Водитель обязан сесть в салон служебного автомобиля только в том случае, если инспектор производит его задержание и собирается доставить в милицию. Во избежание провокаций со стороны сотрудников ГИБДД на предмет склонения водителя к даче взятки, проведения незаконного освидетельствования с применением трубок «контроля трезвости», нарушений при документировании и составлении протоколов, водителю лучше находиться или в салоне своего автомобиля, или стоять рядом с ним на виду у других граждан.

Согласно проведенному нами в процессе исследования опросу (см. анкету-опросник в приложении 1), сотрудники полиции конфликты, с которыми приходится сталкиваться сотрудникам ГИБДД возникают в основном по вине водителей, которые выезжают на полосу встречного движения. Причины возникновения конфликтов в процессе выполнения профессиональных обязанностей по большей части обусловлены нечетким разграничением прав и обязанностей сотрудника, необоснованным публичным порицанием одних и незаслуженной похвалой других. Среди наиболее популярных причин разногласий в профессиональной сфере практические сотрудники называют также противоречия между функциями, входящими в круг должностных обязанностей работника, и тем, что он вынужден делать по требованию руководителя. Наименее популярная причина конфликтов на работе являются неблагоприятные физические условия, что говорит о более значимой роли психологического фактора для эффективного и успешного общения в профессиональной среде.

Сотрудникам полиции также было предложено выбрать виды решений конфликтов по мере частоты употребления. В данном случае выбор разделился между двумя разными вариантами – приспособлением и сотрудничеством, что обусловлено, на наш взгляд, сферой возникновения конфликтов. Можно предположить, что конфликты с начальством выгоднее решать приспособлением, а вот конфликты с коллегами, равными по званию и должности, эффективнее решать более конструктивным способом – сотрудничеством.

Далее сотрудники выбирали утверждения, в процессе чего, мы пришли к выводу, что полицейские стремятся к сотрудничеству и не игнорируют интересы коллег, однако свои личные интересы они все-таки ставят на первое место. Также сотрудники в основном пытаются добиваться своих целей, однако при этом хотят поддерживать нормальные отношения с окружающими.

ГЛАВА 2. ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ СИЛАМИ ПОЛИЦИИ

Роль полицейской деятельности была динамичной, так как она стала профессией в 1829 году при сэре Роберте Пиле в Лондоне (Англия). Взаимоотношения между полицией и гражданами в американском обществе обычно понимаются как переход от политической эпохи, когда полиция была введена в американские города в 1840-х годах до начала 1900-х годов; к эпохе реформ, простирающейся через середину 20-го века с 1930-х по 1970-е годы; а затем в эпоху сообщества современной полицейской деятельности с 1970-х годов. В эпоху политической жизни сообщества цветов были в значительной степени бессильны и, таким образом, не могли влиять на стратегию полиции. В эпоху реформ стратегия полиции определялась в основном на базе закона, хотя сообщества окраски, как правило, были незащищенными. В сегодняшнюю эпоху полицейской деятельности одним из принципов является требование о сплоченном сообществе, работающем в партнерстве с отзывчивой полицией отдел. Уильямс и Мерфи заявляют, что это предварительное условие не преобладает во многих районах меньшинств.

Служба по связям с общественностью (CRS) Министерства юстиции США спонсировала ряд форумов и тесно сотрудничала с расовыми и этническими полицейскими организациями, включая Испаноязычную американскую ассоциацию полицейских офицеров, Национальную ассоциацию американских офицеров мира, Национальную ассоциацию офицеров черных полицейских, Национальной ассоциации латиноамериканских миротворцев, Национальной ассоциации правоприменения коренных американцев и Национальной организации руководителей правоохранительных органов черного права. Эти форумы были сосредоточены на отношениях между гражданами меньшинств и полицией. Уильямс и Мерфи подчеркивают, насколько серьезной является дискуссия о современной роли полицейской службы в Америке:

... история стратегий американской полиции не может быть отделена от истории нации в целом. К сожалению, наша полиция и все наши другие учреждения должны бороться со многими горькими наследствиями из этой более крупной истории. Никакая парадигма – и ни одно общество – не может считаться удовлетворительной до тех пор, пока эти права не будут непосредственно соблюдаться.

Понятие о «культуре полиции» в разных странах

«Культура» полицейского отдела отражает то, что этот отдел рассматривает в качестве организации. Эти убеждения отражены в методах

вербовки и отбора департаментов, политике и процедурах, обучении и развитии и, в конечном счете, в действиях его сотрудников в ситуациях правоохранительных органов. Очевидно, что все полицейские подразделения имеют определенную культуру. Ключевой вопрос заключается в том, была ли эта культура тщательно разработана или просто развивалась без выгоды, мысли или руководства. Например, есть полицейские службы, где полицейское применение силы рассматривается как нечто ненормальное. Таким образом, когда оно используется, событие получает большое внимание со стороны администрации. Такой ответ отражает культуру этого отдела: использование силы рассматривается как нетипичное явление. В отличие от такого отдела, есть отделы, которые рассматривают возможность использования оружия. В последнем случае могут быть неадекватные или плохо понятые политики, предусматривающие руководство должностными лицами в отношении применения силы. Вероятно, нет административной процедуры для расследования инцидентов, в которых применяется сила. И, что более важно, культура отдела такова, что офицеры приходят к рассмотрению применения силы в качестве приемлемого способа разрешения конфликта.

За последние несколько лет достигнут значительный прогресс в улучшении отношений между полицейскими и обществом. Тем не менее, главная проблема, создающая трения между полицией и обществом сегодня, особенно в сообществах цветных, – это применение силы полицией. Это вековая проблема, о которой только в последние годы стало известно общественности. Тот факт, что эта проблема существовала в течение столь длительного времени, прежде чем получить широкое внимание, снова может быть связана с культурой полиции.

До решения в деле «Теннесси против Гарнера» в 1985 году мало кто из полицейских подразделений разработал свою политику в отношении огнестрельного оружия вокруг системы ценностей, которая отражала почтение к человеческой жизни. Скорее, те агентства, у которых была зафиксированная на письме политика, отражают преобладающую полицейскую культуру в этой политике. Преобладающая культура была сосредоточена на обеспечении соблюдения закона. Таким образом, официальная политика большинства полицейских агентств позволяла офицерам стрелять без предупреждающих выстрелов, стрелять в бегущих преступников или использовать оружие в других обстоятельствах.

Известно, что культура полицейского отдела в значительной степени определяет эффективность организации. Эта культура определяет, как офицеры видят не только свою роль, но и роль людей, которым они служат. Ключевой проблемой является характер этой культуры и отражает ли она систему убеждений, способствующих ненасильственному разрешению конфликта.

Важно также признать, что культуру полицейского управления после его создания трудно изменить. Организационные изменения в полицейском агентстве происходят не революционно. Скорее, это эволюция. Разработка набора ценностей. Начало в создании ведомственной культуры – это разработка набора ценностей. Ценности служат целому ряду целей, в том числе:

- определяют философию деятельности полицейского отдела;
- формулируют общие цели отдела;
- отражают ожидания общества;
- служат как основа для разработки политики и процедур;
- служат в качестве параметров организационной гибкости;
- обеспечивают основу для оперативных стратегий;
- обеспечивают основу для эффективности работы офицеров;
- служат в качестве основы для оценки департамента.

В разработке набора ценностей для полицейского отдела, нет необходимости составлять длинный список.

Скорее, должно быть несколько значений, которые вместе взятые представляют то, что организация считает важным. Например, если целью отдела является создание культуры, ориентированной на обслуживание, то это должно отражаться в ее наборе значений. Другими словами, важность ценностей является качественной, а не количественной. Наконец, важная роль начальника полиции заключается в том, чтобы ценности отдела были четко сформулированы во всей организации. Чтобы добиться этого, руководитель как лидер должен обеспечить, чтобы существовала система, способствующая эффективной передаче ценностей. Это включает признание и использование неофициальной структуры организации.

Каждый полицейский отдел должен разработать набор полицейских ценностей, которые отражают его собственное сообщество.

Существует общий набор полицейских ценностей, которые могут служить основой для любого отдела, который будет использоваться для удовлетворения местных потребностей. Разработка набора организационных ценностей не составляет труда. Прежде всего, должностное лицо полиции должно четко объяснить, что такое ценности людей в форме. Затем исполнительная власть должна попросить каждого члена отдела указать, что он или она считает пятью самыми важными ценностями для отдела. Результаты такого упражнения будут представлять собой консенсус относительно того, что члены отдела ценностей придерживаются самого дорогого – отличная отправная точка для создания набора ведомственных ценностей. Ниже следует упомянутый выше общий набор ценностей хорошей полицейской деятельности, который может стать основой для собственной разработки отдела: полицейский отдел должен сохранять и продвигать принципы сохранения правопорядка. Все общественные формации должны иметь систему поддержания порядка. Однако полицейские должны не

только знать, как поддерживать порядок, но и делать это в соответствии с формой правления. Поэтому полиция обязана обеспечивать соблюдение закона и предоставлять различные другие услуги, таким образом, который не только сохраняет, но и распространяет ценности общества. Именно в этом контексте полиция становится живым выражением смысла и потенциала демократической формы правления в США. Полиция должна не только уважать, но и защищать права, гарантированные каждому гражданину Конституцией. В той степени, в которой каждый сотрудник считает свою обязанность включать защиту гарантированных конституцией прав всех лиц, полиция становится наиболее важным звеном в обширной структуре правительства. Полицейский отдел уделяет самое большое внимание сохранению человеческой жизни. Прежде всего, полицейский отдел должен полагать, что человеческая жизнь является нашим самым ценным ресурсом. Поэтому отдел во всех аспектах своей деятельности будет уделять первоочередное внимание защите жизни. Это убеждение должно проявляться, по крайней мере, двумя способами. Во-первых, распределение ресурсов и ответ на требования к службе должны уделять первоочередное внимание тем ситуациям, которые угрожают жизни. Во-вторых, хотя общество разрешает полиции использовать оружие, его использование не только должно быть оправдано в соответствии с законом, но также должно соответствовать философии рационального и гуманного социального контроля. Департамент полиции считает, что предотвращение преступности является ее приоритетом номер один. Логика дает понять, что лучше предотвращать преступление, чем использовать ресурсы на расследование преступления. Такой подход должен привести к улучшению качества жизни для граждан и уменьшению страха, который порождается как реальностью, так и восприятием преступления. Отдел полиции будет привлекать сообщество к выполнению своей миссии. Понятно, что полиция не может добиться успеха в достижении своей миссии без поддержки и участия людей, которым они служат. Преступность – это не только проблема полиции, и ее нельзя рассматривать как таковую. Скорее, преступность должна рассматриваться как проблема сообщества. Таким образом, для полицейского отдела важно привлечь общество к своей деятельности. Это разделение ответственности включает в себя создание механизма сотрудничества общества с полицией, как в выявлении проблем сообщества, так и в определении наиболее подходящих стратегий их решения. Полиция не позволяет себе изолироваться от сообщества и поощряет граждан работать с ними. Департамент полиции полагает, что полицейский должен быть подотчетен обществу, которому он служит. Полицейский отдел также не является самостоятельной организацией. Скорее, это часть правительства и существует только для того, чтобы служить обществу, которому она должна отчитываться. Важным элементом отчетности является открытость. Секретность в работе полиции не только нежелательна, но и необоснованна.

Подотчетность означает реагирование на проблемы и потребности граждан. Это также означает управление ресурсами полиции в экономичном варианте. Следует помнить, что власть полиции результат согласия тех, кто находится под охраной. Полицейский отдел должен демонстрировать профессионализм во всех аспектах своей деятельности. Роль профессиональной организации – служить ее клиентам. Департамент полиции должен рассмотреть свою роль в обслуживании граждан общины. Профессиональная организация также придерживается кодекса этики. Департамент полиции должен обеспечить поддержание системы, призванной обеспечить высокий уровень дисциплины среди своих членов. Полицейский отдел будет поддерживать самые высокие стандарты целостности. Общество, в свою очередь, выражает полиции высочайший уровень доверия. Полиция, в свою очередь, вступает в договоренность с обществом о поддержании этого доверия. Полиция всегда должна помнить об этом договоре и никогда не нарушать это доверие. Каждый полицейский должен признать, что он или она должны придерживаться более высокого стандарта, чем частный гражданин. Они должны признать, что помимо представительства департамента они также представляют профессию и правительство правоохранительных органов. Это персонализация закона. Их поведение как на службе, так и вне её не должно подлежать сомнению. Не должно быть даже намека в сознании общественности, что этика отдела подлежит сомнению. Отмечая, что общество претерпевает значительные изменения, полицейские агентства сталкиваются с большой проблемой. Суть этой задачи состоит в том, чтобы иметь возможность реагировать на проблемы, создаваемые социальными изменениями, и в то же время обеспечивать стабильность, которая объединяет общество в период неопределенности. Кроме того, набор ценностей предоставляет обществу средства для оценки своего полицейского управления без необходимости участия в технических операциях. Ценностные заявления служат связующим звеном между текущими операциями полицейского отдела и способностью общества не только участвовать, но и понимать причину действий полицейского отдела.

Современные коммуникативные проблемы в полиции

Наблюдатели отмечают ряд изменений в полицейской деятельности. Многие изменения были внесены в виде программ, разработанных для решения конкретной проблемы или проблемы и поддерживаемых за счет средств из-за пределов полицейских подразделений. В число этих программ входят полицейские службы, ориентированные на общество, сотрудники школьных ресурсов, программы полицейских служб, программы сокращения наркомании и детской преступности. Хотя большинство из этих современных программ вносили позитивный вклад в полицейскую

организацию или в общество, они часто не выдерживали прекращения финансирования из-за того, что они были реализованы вне того, что уже делал полицейский отдел, и никогда не включались в повседневную деятельность. Более того, многие из этих программ были реализованы без полного понимания факторов, связанных с этими проблемами. Рост государственного и частного финансирования создал совершенно новую профессию по написанию грантов для местных органов власти и правоохранительных органов. И хотя многие организации стали опытными в написании успешных предложений о грантах, и некоторые положительные результаты были достигнуты с помощью таких программ, как McGruff и D.A.R.E., которые стали очень популярными в сообществе, возникли другие проблемы, которые так легко не поддавались программам, специально финансируемым: набор и отбор офицеров, демографические и разноплановые изменения в сообществе, проблемы полицейской деятельности, связанные с иммиграцией, межкультурная коммуникация и проблемы, основанные на смещении полицейских. В этот список недавно была включена «Борьба с терроризмом». Проблема насилия со стороны полиции и гражданина, хотя она получает значительное внимание средств массовой информации и общественности и порождает подлинную напряженность в обществе, – это та, которая нелегко поддается решению через специально финансируемую программу. Теперь можно получить программное обеспечение для управления полицейскими, чтобы отслеживать индивидуальную деятельность сотрудников, включая письменные письма, жалобы, несчастные случаи, инциденты, задания и другие настраиваемые факторы, чтобы помочь предупредить исполнительного директора правоохранительных органов о проблемах сотрудников. Однако решение не связано только с технологией. Поощрение позитивных ценностей и просвещенная философия полицейской деятельности имеют некоторые из самых больших перспектив для решения многих современных проблем в области полицейской деятельности. При возникновении конфликта между полицией и гражданами ситуация может быть сложной. Конфликт часто происходит в обстановке, где полицейский или гражданин может применить насилие. С точки зрения правоохранительных органов может существовать прочная правовая основа для применения силы полицейским. Попытки свести к минимуму насильственные столкновения между полицией и обществом должны сосредоточиться на полиции, поскольку с их стороны вероятность осуществления контроля над потенциально насильственными взаимодействиями намного выше.

Конфликты с иммигрантами

Невозможно не отметить изменение демографических и иммиграционных шаблонов. Иммиграция была основным фактором роста во многих районах страны, что значительно увеличивало присутствие языков, культурных ценностей, опыта и образа жизни, с которыми многие другие американцы имели небольшой контакт. Испаноязычная иммиграция и миграция достигли каждого государства в мире, что привело к новым межкультурным обменам во многих обществах. Социальная структура многих обществ находится на переходном этапе. Мультикультурализм уже является реальностью во многих обществах и институтах. Появление новичков может усилить факторы риска для возникновения конфликта из-за недостаточного развития социальной организации в составе вновь прибывшего населения и неопытности существующих правительственных и общественных учреждений, работающих с ними.

Организованные расовые или этнические группы или группировки, подобные группам, могут сформироваться, чтобы влиять на новых жителей других рас и этнических групп, пытаясь заставить их переезжать в пригородные или сельские общины. По этим причинам понимание и признание изменений в обществе, а также культурного и этнического разнообразия, важно для современных усилий правоохранительных органов. Культурные особенности, такие как язык, обычаи и традиции, являются ключевыми элементами, влияющими на отношения между иммигрантами и полицией. Задача исполнительного органа правоохранительных органов состоит в том, чтобы признать общинное и культурное разнообразие, эффективно реагируя на потребности правоохранительных органов и общества в различных культурных группах. Стремясь выполнить эту миссию, руководители правоохранительных органов успешно использовали такие стратегии, как вербовка офицеров из сообщества иммигрантов, обучение в области культурного разнообразия, участие общин, создание общинных консультативных комитетов и обучение населения иммигрантов основам системы уголовного правосудия США.

Расширение или создание общинных организаций для установления связей между расовыми и этническими группами и между правоохранительными органами и обществом может стать важным шагом на пути улучшения отношений между разными частями общества. Руководителям правоохранительных органов и полицейским будет хорошо служить высокая степень участия в общинных организациях, с тем, чтобы сотрудники полицейского управления действовали как члены общества. На переднем крае этих усилий руководители полиции и другие руководители правоохранительных органов. Это непростая задача, учитывая различия, страхи и другие внутренние стрессы, которые возникают в ходе чрезвычайной ситуации. Руководители полиции и другие местные официальные лица при-

знают необходимость сотрудничества между полицейскими и обществом, чтобы свести к минимуму любые разногласия и не отвлекаться от общего национального приоритета борьбы с терроризмом. Для обеспечения национальной безопасности нужны сообщества сотрудничества и граждан по доброй воле. Атмосфера личной безопасности и защиты требует повышенного доверия со стороны правительственных учреждений и учреждений, особенно правоохранительных органов.

Элементы, которые помогли создать позитивные отношения, особенно между правоохранительными органами и обществом:

- Сообщения об установлении правил государственными должностными лицами, начиная от высших должностных лиц страны до мэров городов и начальников полиции, помогли создать атмосферу умеренности и сдержанности. Их публичные предостережения против неправильного поведения в отношении сограждан и обещания активно преследовать любые нападения на отдельных лиц или группы в значительной степени способствовали установлению ожиданий справедливости и справедливости.

- Быстрое и чуткое внимание со стороны правительственных и правоохранительных органов к расовым и этническим нападениям и инциденты помогли создать доверие и доверие к государственным должностным лицам и институтам. Когда сообщалось о происшествиях и преступлениях на почве ненависти, большинство правоохранительных органов реагировали с рассылкой, чувствительностью и тщательностью.

- Улучшение сотрудничества и координации между федеральными, региональными и местными полицейскими и другими правоохранительными органами помогло преодолеть напряженность в юрисдикциях и предотвратить конфликты.

- Интенсивная подготовка полицейских и правительственных учреждений по вопросам других национальностей способствовала предотвращению межкультурных конфликтов, недоразумений и напряженности. Правоохранительные органы признали, что им необходимо углубить свое понимание этих культур, и многие из них прошли тщательную подготовку, чтобы помочь офицерам быть чувствительными к конкретным межкультурным аспектам деятельности полиции.

- Пропаганда полицейскими подразделениями возможности развивать совместные рабочие отношения. Эффективная полицейская деятельность включала целенаправленные усилия начальников полиции, направленные на расширение их связей с этими общинами с помощью посещений, звонков и общественных форумов, чтобы слушать, узнавать о проблемах и убеждать членов этих общин в серьезном рассмотрении их проблем.

Процесс социализации, как правило, более тонкий, и процедуры назначения могут вносить свой вклад в деятельность полицейской структуры. В дополнение к шаблонам назначения сама работа имеет тенденцию

вызывать социальную изоляцию. После определенного периода времени офицером полиции нередко офицер начинает избегать контактов со старыми друзьями даже при расписании разрешений из-за тенденции слышать истории о дорожных происшествиях и других негативных встречах, которые люди могли иметь с полицией. В результате создается среда, в которой офицер все больше и больше покидает сообщество.

Он или она укрываются в защитной оболочке полицейского мира, где коллеги понимают нюансы работы. С точки зрения решения проблемы насилия в отношении полиции и общества «полицейское сообщество» имеет решающее значение. Ограничение контактов только с другими должностными лицами оказывает влияние на создание и усиление насильственных столкновений с гражданами. «Полицейское сообщество» также серьезно мешает усилиям по расследованию жалоб на неправомерное применение силы. Профессия полицейского должна достичь уровня, на котором насилие не поощряется. Когда происходит насилие, сами полицейские должны участвовать в беспристрастной и честной передаче информации процессу расследования. В то же время есть и положительные аспекты для сплоченной рабочей группы, и необходимо принять меры для обеспечения того, чтобы эти положительные аспекты не пострадали при попытке справиться с отрицательными.

Реорганизация и отбор претендентов на работу в полицию, с учетом существующих конфликтных ситуаций

Отбор подходящих для правоохранительной деятельности людей является еще одним важным аспектом любых усилий по улучшению профессионализма полиции и решению проблемы насилия. Большинство дискуссий в области полицейской реформы коснулись важности набора и отбора персонала в качестве долгосрочной стратегии улучшения профессионализма полиции. Хотя это может быть очевидным, они представляют собой сложные проблемы сами по себе и, кроме того, также являются источником несогласия между полицией и сообществом. Источником спора является несогласие с тем, какой тип человека лучше всего способен справиться с обязанностями полицейского. Одной из продолжающихся дискуссий является качество и тип образования, подходящие для сотрудника полиции. Еще одна обсуждаемая проблема связана с расовым составом полицейского агентства. Хотя существует общее мнение относительно необходимости того, чтобы полицейский отдел отражал состав общества, которому он служит, существует значительное несогласие в отношении того, как этот баланс должен быть достигнут. Были установлены некоторые из физических требований, которые считались важными для полиции в течение стольких лет. Но вопрос о психологической подготовке офицера и о том,

как ее следует измерять, еще предстоит решить. Хотя существует широкий спектр мнений о том, какой тип человека лучше всего подходит для работы в суровых условиях, три фактора считаются жизненно важными с точки зрения конфликта между полицией и обществом.

Эти факторы должны быть включены в общий процесс набора и отбора сотрудников полиции:

- в отделе должно быть приемлемое соотношение сотрудников разного этнического происхождения;
- постоянный акцент должен быть сделан на привлечение сотрудников правоохранительных органов, изучавших различные психологические дисциплины в колледже;
- кандидаты должны быть психологически приспособлены для выполнения функций, требуемых на работе.

В правоохранительных органах используются различные подходы к подбору кандидатов. Некоторые отправляют команды по подбору в университетские городки, а другие отправляют вербовщиков в различные города, чтобы искать опытных полицейских. Тем не менее, некоторые концентрируют подбор ресурсов в их непосредственной юрисдикции. Многие отделы используют местные средства массовой информации, чтобы рассказать о вакансиях. Некоторые из них также используют деловую и корпоративную помощь для разработки брошюр, которые предоставляют точную информацию о том, что предлагает отдел. Отрицательное отношение отдельных сотрудников к своей работе и департаменту может побудить потенциальных претендентов искать работу в других местах. Сотрудники могут служить отличными рекрутерами, если они знают эти цели и ценят критическую важность своей работы. Сотрудники также могут лучше обсуждать некоторые из этих проблем, которые часто возникают в качестве препятствий для привлечения кандидатов высокого качества. Например, они могут напрямую говорить о таких проблемах, как низкая оплата труда и трудности сменной работы. Они находятся в лучшем положении, чтобы говорить о позитивных, а также негативных аспектах полицейской карьеры. Цель программы набора персонала должна заключаться в привлечении достаточного количества желательных кандидатов для заполнения вакансий в подразделении. Это не означает, что единственной мерой усилий по подбору персонала должно быть количество людей, которые заполняют заявки на работу. План найма должен содержать релевантные и поддающиеся измерению цели, которые контролируются, чтобы приложить все усилия для их удовлетворения.

После того, как человек выразил заинтересованность в том, чтобы стать сотрудником полиции, большинство отделов начинают процесс, который включает в себя ряд шагов, призванных помочь в принятии решения о выборе. Процессу отбора уделяют большое внимание. Произвольные стандарты отбора, которые были обычными в прошлом, были устранены.

Дальнейшие исследования должны проводиться отделом управления кадрами в полицейском управлении для создания надежного процесса отбора. Близкое рассмотрение этого процесса подчеркнуло его важность. Оно также помогло сосредоточить внимание на создании лучшего понимания работы сотрудника полиции и включении шагов, которые определяют, может ли кандидат соответствовать этим требованиям. Даже с учетом этих улучшений ряд пунктов выбора продолжают вызывать значительные споры. Два из них, образовательные требования и психологический скрининг – это меры, которые, как полагают, имеют потенциал для сокращения насилия между полицией и обществом. Однако эти альтернативы, очевидно, потребуют годы, чтобы изменить состав отдела. Во многих отделах психологические требования к обучению и образованию не могут применены к лицам, которые в настоящее время работают.

Вопросы, связанные с обучением, являются давней темой обсуждения в правоохранительных кругах США. Комиссия президента по вопросам правоприменения и отправления правосудия рекомендовала в своей полицейской целевой группе сообщить, что должностные лица должны иметь не менее двух лет колледжа и служащие в надзорных органах и администраторы должны иметь четырехлетнее образование. Национальная комиссия по полицейским стандартам и целям установила стандарт в своем докладе о полиции, опубликованном в 1973 году, о том, что к 1983 году базовое требование начального уровня должно быть степень бакалавра в аккредитованном колледже или университете. В настоящее время считается, что разнообразие степеней предпочтительнее только для уровней уголовного правосудия, чтобы избежать сходства мышления среди офицеров и избежать ограничения широкого опыта, необходимого для эффективного функционирования правоохранительного органа. За этими докладами последовали многие другие призывы к аналогичным требованиям, но реальность такова, что немногие отделы фактически внесли какие-либо изменения в образовательные требования начального уровня.

В докладе 1985 года, опубликованном Исполнительным исследовательским форумом полиции, исполнительным директором Американского правоохранительного органа: «Управленческий профиль», было отмечено: «В 1976 году главный исполнительный комитет полиции рекомендовал немедленное учреждение четырехлетнего обучения в колледже для новых руководителей всех агентств с 75 или большим количеством штатных сотрудников. Почти десять лет спустя около 50 % этих чиновников по-прежнему не имеют степени бакалавра». Если невозможно добиться значительного прогресса на высшем уровне, стандарты начального уровня будут крайне медленно меняться.

Психологическая пригодность сотрудников полиции также имеет большое значение в решении проблемы наличия конфликтов. Одним из методов улучшения предсказания того, способен ли человек справиться с

полицейскими обязанностями, является психологическая оценка. Несмотря на то, что во многих департаментах многие отделы не проводят психологического скрининга, Комиссия по аккредитации для правоохранительных органов установила следующие параметры в качестве обязательного стандарта для всех учреждений: проводится проверка эмоциональной стабильности и психологическая пригодность каждого кандидата до назначения на испытательный срок с использованием действительных, полезных и недискриминационных процедур. Правоприменительная работа является очень напряженной и ставит офицеров на должности в ситуации с большой ответственностью. Психиатрические и психологические оценки необходимы для выявления кандидатов, которые, возможно, не смогут выполнять свои обязанности или терпеть давление от стресса и условий труда. Комиссия по аккредитации сделала эту процедуру обязательным стандартом. Если агентство в настоящее время не использует этот инструмент в процессе отбора, для его принятия потребуется несколько лет, чтобы повлиять на организацию, но это будет позитивным шагом на пути к минимизации будущих проблем.

В исследовании полицейского фонда об использовании оружия, опубликованном в 1977 году, было отмечено: «В ходе этого исследования начальников полиции и администраторов спросили, какие шаги, по мнению экспертов, могут привести к сокращению ненужных случаев использования оружия сотрудниками полиции. Наиболее распространенный ответ заключался в том, чтобы рекомендовать жесткую политику в отношении огнестрельного оружия в сочетании с эффективной программой обучения».

Немногие учебные программы пытались концептуализировать разнообразные и сложные компетенции, необходимые для осуществления ответственной политики вооруженных сил. Большинство тренингов фокусируется на одной или, возможно, двух изолированных компетенциях. Съемные симуляторы пытаются обучить полицейских быстро выявлять угрозы против них. Некоторые подходы к обучению в кризисных ситуациях сосредоточены почти исключительно на вербальных навыках, полезных для решения ограниченного круга споров. Если обучение должно быть эффективным в сокращении совокупного числа использования полицейскими оружия, оно должно сосредоточиться на нескольких психологических аспектах, подчеркивая те способности, которые могут повлиять на поведение полиции в широком диапазоне конфликтов. Кроме того, такое обучение должно проводиться в средах, имитирующих сложные и часто сбивающие с толку условия, в которых обычно происходят эпизоды возникновения конфликтов.

Основное внимание должно быть уделено подготовке и тренировке «мыслящего полицейского», который анализирует ситуации и реагирует соответствующим образом исходя из системы ценностей. Это, очевидно,

совсем другой подход к обучению, чем тот, что использовался в правоохранительных органах раньше. Он требует рассмотрения общей ситуации конфликта. Это не означает, что многие компоненты текущих учебных программ следует отбросить. Они должны быть объединены в рамки принятия решений, которые заставляют офицеров принимать решения на более ранних этапах реагирования на вызов или обработку инцидента. Это позволит свести к минимуму риск развития конфликтной ситуации. В поддержку нового подхода к обучению полиции, психологи отдела шерифа округа Лос-Анджелес Марсия К. Миллс и Джон Г. Стреттон сообщили результаты в Бюллетене правоохранительных органов ФБР в феврале 1982 года о том, что «характер обучения в академии и тип фактических условий службы часто расходятся. От 70 до 90 % полицейской подготовки посвящено борьбе с преступностью, законам и полицейским процедурам, а часто от 70 до 90 % последующих должностных обязанностей посвящены межличностному общению и взаимодействию».

Политика – это руководство к мышлению и действиям ответственных за принятие решений. Его суть – это усмотрение. И политика служит руководством для осуществления этого усмотрения. Разработка политики, направленной на использование дискреционных полномочий сотрудниками полиции, является ключом к эффективному управлению полицейскими организациями. Это также имеет решающее значение для контроля над конфликтами между полицией и обществом. В то же время особое внимание в процессе разработки политики заключается в создании подотчетности в полицейских операциях. Как указано в первой главе о ценностях, принцип учета полицейским агентством граждан, которым он служит, имеет основополагающее значение для отношений. Полицейские департаменты, которые приняли ценности, которые поддерживают профессионализм и добросовестность, последовательно устанавливают политику, в которой признается важность систем подотчетности, которые повышают доверие граждан к программам и персоналу полицейских агентств. Важность разработки политики также была подчеркнута Комиссией по аккредитации. В большинстве стандартов комиссии требуется письменная директива, подтверждающая соблюдение этих стандартов. Почти все агентства, аккредитованные или находящиеся в процессе проведения самооценки, прокомментировали, как улучшена документация по их политике и процедурам. Существуют три области политики, имеющие особое значение в отношении проблем, связанных с конфликтами со стороны полиции: политика в отношении огнестрельного оружия, жалобы граждан и общественная информация.

Надлежащее применение силы и использование наименьшего количества силы при проведении арестов являются важными ценностями, которые характеризуют отдел, который уважает святость жизни. Должностные лица и департаменты, которые не тренируются и не демонстрируют

использование соответствующей силы, не только создают потенциал для усиления расового конфликта, но также повышают высокие риски муниципальной ответственности. Сотрудники, обладающие навыками разрешения конфликтов, найдут способы избежать более высоких уровней конфронтации. В тех случаях, когда невозможно избежать конфликта, сила может быть применена сотрудниками правоохранительных органов в соответствии с изменяющимися ценностями сообщества.

Даже лучший полицейский отдел получит жалобы, и отсутствие эффективной процедуры подачи жалоб является важной проблемой во многих городах. Большинство руководителей полиции знают, что, когда отдел передает общественности, что он принимает жалобы, и готов активно излучать утверждения о злоупотреблениях, сотрудники полиции могут рассчитывать на завоевание доверия граждан, необходимых для более эффективной работы. Процедура подачи жалобы департамента должна быть изложена в письменной форме независимо от размера общественной формации или отдела.

Лучший способ обеспечить надлежащее соблюдение сотрудниками полиции своих обязанностей – установить разумную политику, а затем установить эффективные процедуры для внутреннего надзора и санкций. Но, как указано выше, система обращения с жалобами граждан должна быть такой, в которой все граждане имеют уверенность. Также нельзя игнорировать принцип, согласно которому полицейское управление является органом государственной службы, который, в конечном счете, должен быть подотчетен гражданской власти. Все большее число городов, в которых граждане утратили уверенность в необходимости внутреннего контроля, пробовали различные варианты механизмов гражданского надзора или гражданских обзорных советов. Есть ряд аргументов, как в пользу этих механизмов, так и против них. Например, некоторые наблюдатели считают, что полиция не может объективно проверять себя, что гражданский надзор укрепляет доверие общественности к департаменту и гарантирует, что сотрудники полиции не злоупотребляют законом. С другой стороны, критики надзора гражданскими лицами считают, что гражданским лицам не хватает знаний и опыта для оценки полиции, и что такие механизмы являются излишними, поскольку сами полицейские рассматривают жалобы на сотрудников. Когда муниципальные власти пытаются создать гражданский надзорный механизм, должностные лица полиции должны ожидать сильного сопротивления рядовых сотрудников. На самом деле даже некоторые из самых прогрессивных полицейских чиновников не одобряют механизмы гражданского надзора. Хотя они согласны с тем, что существует необходимость в общественном контроле, эти должностные лица отмечают, что надзорные группы не являются панацеями и имеют лишь смешанный успех. Они также предполагают, что эмоции, вызванные созданием механизмов гражданского надзора, сами по себе могут привести к непреодолимым

проблемам. Граждане, которые выбраны для службы, могут быть проинформированы, а также могут помочь им лучше ознакомиться с деятельностью департамента, чтобы они могли лучше служить.

Существуют четыре основных типа систем надзора:

- Тип 1. Граждане расследуют жалобу о ненадлежащем поведении полиции и рекомендуют начальника или шерифа.
- Тип 2. Сотрудники полиции расследуют жалобы и делают выводы; граждане затем пересматривают выводы и рекомендуют, чтобы начальник или шериф одобрил или отклонил выводы.
- Тип 3. Истец может подать апелляцию на результаты, полученные полицией или отделением шерифа, гражданам, которые их рассматривают, а затем порекомендуют свои собственные выводы начальнику или шерифу
- Тип 4. Аудитор исследует процесс, с помощью которого отдел полиции или шериф принимает и расследует жалобы и сообщения о тщательности и справедливости процесса для департамента и общественности.

Для создания гражданских механизмов надзора, независимо от типа или формата, необходимо при разработке устава обращаться к шести вопросам: 1. Каким будет доступ общественности к информации относительно жалобы и процесса? 2. Будет ли предпринята попытка примирения между заявителем и офицером? 3. Контролирует ли надзорное учреждение или полицейский орган дисциплину для офицеров? 4. Каковы права офицеров во время процесса? 5. Кто получает жалобы, и кто расследует жалобы? 6. Будут ли сотрудники полиции включены или исключены в качестве членов контрольного совета?

Область политики, которая идет рука об руку с подотчетностью полиции и отношениями между полицией и обществом, является подходом правоохранительного органа к распространению публичной информации. Очевидно, что средства массовой информации служат основным источником информации о полиции и их деятельности. Таким образом, средства массовой информации играют ключевую роль в развитии взглядов граждан на полицию. Учитывая эту важную функцию СМИ, трудно понять, почему так много полицейских агентств не вырабатывают политику в области общественной информации и отношения со средствами массовой информации, основанными на взаимном уважении и доверии. Это особенно важно в области насилия со стороны полиции и сообщества. Существует напряженность между информированием общественности об инциденте и получением фактов об этом инциденте. Департамент должен иметь процедуры для определения того, кто может публиковать заявления, а также процедуры проверки информации до того, как она будет выпущена для общественности. Ситуация в отношении некоторых аспектов расследования может рассматриваться как обструкция, когда на самом деле отдел просто не имеет информации. Отдел, который объясняет, почему определенная информация еще не доступна, и заверяет в том, что, когда она будет озвучена,

она будет распространена в должной мере. В отсутствие информации из официальных источников средства массовой информации могут представлять версию, основанную на информации, полученной только от свидетелей и неофициальных агентских источников, что может привести к менее точному сообщению об инциденте. Затем на сцену выходят споры между полицией и средствами массовой информации. Дезинформированные члены общества могут также формировать ошибочные представления о полиции и их действиях. Должностные лица должны предоставить достаточную информацию и подробную информацию, чтобы точно объяснить инцидент. В то же время они должны быть осторожны, чтобы не подвергать опасности расследование или позицию отдела. Задача представляется гораздо менее сложной с четко сформулированной политикой в области общественной информации.

Очень важно обсудить эффективное полицейское руководство. Сегодня функция полицейской деятельности рассматривается все чаще с точки зрения «договорных» отношений с людьми. То есть, учитывая высокий уровень воздействия услуг правоохранительных органов на общество, такие услуги должны основываться на потребностях общества, безопасности, проблемах и на неустанном применении закона против преступников с должным учетом безопасности должностных лиц. Несмотря на контрактный характер этих отношений, не всегда соблюдались ни ожидания меньшинств в отношении поведения полиции, ни ожидания полиции поддержки со стороны меньшинства. В результате, разумеется, слишком часто случались жестокие столкновения между гражданами и полицией. Серьезность этой ситуации, где бы она ни существовала, делает необходимым, чтобы общество и полиция инициировали меры по сокращению конфликтов. Как и во всех вопросах, связанных правоохранительными органами, роль главных руководителей полиции является ключевой. Среди множества других обязанностей исполнительный орган полиции должен установить личный авторитет во всех сегментах общества. Руководитель должен четко сформулировать нормы поведения правоохранительных органов и четко определить, какое поведение ожидает начальник отдела. Общество должно понимать, что представляет собой непрофессиональное поведение и, прежде всего, должно иметь разумное понимание процедур расследования и вынесения судебных решений по случаям применения силы. Чтобы уменьшить вероятность насилия, должностные лица полиции должны внедрять ценности, сформулированные политикой и процедурой, в два уровня полицейского отдела: административный уровень или оперативный уровень. В дополнение к двум уровням организации, к которой должен обратиться полицейский исполнительный орган, необходимо также рассмотреть два аспекта правоохранительной деятельности: «культура» полиции и различные культуры общества. Традиционные подходы к реформе были одномерными и реализовывались с небольшим успехом. Необходимость

многомерного руководства существует по нескольким причинам. Рассмотрим, например, исполнительный орган полиции, который разрабатывает «идеальную» политику противодействия конфликтам, и который разрабатывает сильную систему «внутреннего аудита» и отчетности, чтобы обеспечить выявление и устранение нарушений. Однако они не рассматривали аспекты оперативного уровня, которые влияют на применение силы сотрудниками правоохранительных органов: обучение, давление со стороны сверстников, неформальное руководство, первоначальная социализация и роль профсоюза, если таковые имеются. Имеются внешние факторы, влияющие на применение силы: уровень доверия сообщества к полиции; предшествующие случаи конфликтов; наличие здорового полицейского сообщества; нормы общества; уровень толерантности сообщества к насилию. Политика, разработанная руководителем полиции, которая не учитывает внешние факторы, предположительно потерпит неудачу. Если исполнительный директор полиции хочет повлиять на цикл полицейского сообщества насилие, он должен сосредоточиться, по крайней мере, на четырех функциях, которые способствуют созданию изменений. Все четыре из этих функций поддаются изменению благодаря эффективному полицейскому руководству, и все четыре объединяются, чтобы помочь главному исполнительному органу в разработке многопланового подхода к решению конфликтных ситуаций полицейского сообщества.

Этими четырьмя функциями являются:

- процесс социализации сотрудников полиции;
- административные механизмы, предназначенные для воздействия на работу полицейского управления;
- положительные и отрицательные усилия полицейских;
- воспитание общества и средств массовой информации.

Процесс социализации для сотрудников патрулирования хорошо задокументирован в литературе. Два наиболее важных компонента процесса социализации – и, следовательно, процесса формирования лидерства – это формальное обучение и неформальная «сверстническая группа», воспитывающая молодого офицера. Сотрудник по обучению на местах, программа полевой подготовки и формальное обучение в классе – основа личности молодого офицера. Приобретение приемлемых квалификаций и внедрение «предпочтительных» для организации ценностей в течение этого периода будут длиться годами под руководством эффективного руководства. Приобретения «вредных привычек» можно избежать благодаря тщательно продуманному процессу социализации, который реализуется специалистом по подбору персонала в учебной академии и опытом полевой подготовки. Сотрудник по обучению на местах имеет большое значение для успеха учебной программы отдела и является первым лицом в должности, которое будет ориентировать нового сотрудника на работу. Эти должностные лица должны быть образцами для подражания и фактически представлять явные

ценности организации. В противном случае ситуация с противоречивыми поведенческими ожиданиями может возникнуть во время обучения новых сотрудников полиции. Менеджеры должны знать, что ценности сотрудников полиции напрямую связаны с концепцией скрытой учебной программы, поскольку ценности существенно влияют на эффективность организации и восприятие общества. Поэтому менеджер может активный метод для подбора персонала, который продвигает организационные цели и задачи в программах полевого обучения. Прогрессивный лидер может использовать наставников для создания положительных рабочих ситуаций, осознавая, что влияние наставников и необходимость их принятия являются мощными факторами в обучении новых сотрудников. Когда существует согласованность между явными и неявными организационными ценностями, на протяжении всей учебной программы постоянно усиливаются явные ожидания поведения, связанные с работой, что создает благоприятные условия обучения для новых сотрудников. Соответственно, лидеры, которые излагают явные поведенческие ожидания посредством разработки учебно-тренировочной программы с «ценностно-конгруэнтной», могут значительно повысить эффективность работы организации. Существует несколько вопросов, которые может задать полицейский исполнитель, которые, в свою очередь, помогут оценить эффективность руководства отдела в области социализации. В то время как следующие общие вопросы помогут определить области, которые нуждаются в улучшении:

- Демонстрирует ли специалист по подбору персонала соответствие ценностям департамента?
- Какой тип офицера регулярно назначается офицером полевой подготовки для курсантов полиции?
- Должны ли офицеры регулярно назначаться в качестве наставников для полицейских курсантов «переговорщиков» или «конфронтационистов»?
- Обучаются ли наставники методам и приемам переговоров, решения проблем и другим «альтернативным» полицейским действиям? Регулярно ли участвуют наставники в посещении общественных форумов, совещаний по соседству, целевых групп и других «формальных» групповых процессов с участием сообщества?
- Получают ли наставники неофициальные, а также официальные награды за свои услуги в организации?
- Включает ли формальный процесс обучения в классе время, посвященное общинным отношениям, урегулированию проблем, переговорам и альтернативным ответным мерам полиции?
- Уделяется ли внимание учебным программам, навыкам самообороны и применения огнестрельного оружия, навыкам группового и межличностного взаимодействия?

Ответы руководителя на эти вопросы помогут выявить области, которые должны быть рассмотрены в отношении социализации новых сотрудников полиции. Как только желаемая социализация сотрудников полиции будет достигнута, роль руководства состоит в продолжении совершенствования этой социализации.

Административные механизмы, вероятно, являются наиболее часто используемым инструментом руководства для управления конфликтами между полицией и сообществом. Процесс эффективного руководства здесь предполагает сначала определение ценностей, которые должны предлагаться ведомственной политикой. За этим следует разработка процедур, правил и положений, которые отражают эти ценности, включая создание процессов внутреннего аудита, обзора и санкций для обеспечения соблюдения; и «взаимодействовать» с сообществом, чтобы уменьшить использование «жесточких» вариантов решений проблем.

Есть несколько вопросов, которые должностные лица полиции должны просить определить, в какой мере действуют административные механизмы применения силы в полиции:

- Интегрировал ли департамент надлежащим образом ценности организации в свою политику использования силы и следит ли за их соблюдением?
- Имеются ли в отделе письменные процедуры, правила и положения, которые реализуют эти политики и ценности?
- Имеет ли отдел официальные процедуры внутреннего контроля, аудита и мониторинга, чтобы обеспечить соблюдение этих процедур, правил и положений? Имеет ли отдел формальный процесс для консультирования сообщества о функционировании процессов аудита, обзора и мониторинга?

Эффективное лидерство имеет обычное воздействие в области позитивного и негативного укрепления сотрудников полиции. Вопреки некоторым убеждениям, отрицательное подкрепление не является «наказанием». Этот термин относится к устранению неприятных стимулов из окружающей среды. Положительное подкрепление, конечно же, относится к поощрению за поведение, которое желательно.

Исполнительный директор должен задать несколько вопросов, чтобы помочь оценить, насколько эффективно руководство отдела использует подкрепление для содействия неконфликтному поведению:

- Какие сотрудники обычно получают наиболее востребованные специальные задания в отделе: те, кто известен своим конфронтационным стилем или теми, кто известен своими навыками посредничества?
- Для каких видов деятельности сотрудники чаще всего отзываются отделом, избегая применения силы при достижении целей департамента или применяя силу для осуществления ареста преступников?

- Когда в последний раз отдел признавал официально или неофициально, что офицер все сделал для того, чтобы избежать применения силы?
- Означает ли система оценки эффективности и вознаграждает офицера за его или ее способность избегать применения силы?
- Означает ли ваш отдел отказ от увольнения офицерами в качестве политики?

Ответы на эти вопросы помогут определить области, которые необходимо решать в отношении положительных и отрицательное усиление поведения офицеров. Роль руководства в том, чтобы продолжать совершенствовать позитивную социализацию, первоначально предоставляемую полицейскому персоналу. Это достигается путем выбора подходящего положительного и отрицательного подкрепления для персонала, который ведет себя так, чтобы способствовать решению ненасильственных проблем. Общественное образование. Другим способом для исполнительного органа полиции установить эффективное руководство в сфере насилия в отношении полиции и сообщества является просвещение сообщества в ожидании того, что они должны обладать отделом и ожиданиями, которые имеет отдел от общества. Независимо от того, какие внутренние функции эффективного руководства в отделе, положительные изменения в цикле насилия в отношении полиции и общества будут происходить легче, если сообщество будет участвовать в процессе изменений. Политические и общинные партнерские отношения и участие сообщества в решении проблем насилия повышают эффективность полиции. Есть несколько вопросов, которые исполнительный орган может задать, насколько общество, вероятно, будет вовлечено в оказание помощи в устранении конфликтной ситуации в отношении полиции и сообщества. Эти вопросы основаны на предпосылке, что полиция и сообщество разделяют ответственность, ответственность и подотчетность за сокращение этих конфликтных ситуаций:

- Какие программы имеет отдел, который помогает офицерам в понимании отношения общества к полицейскому?
- Какие в отделе есть программы для помощи офицеров и обществу для сокращения случаев конфликтов между полицией и обществом?
- Участвуют ли все офицеры в интерактивных встречах с общественными группами и лидерами?
- Означает ли это, что каждый сотрудник сам ответственен за доверие полиции? Существуют ли механизмы для «придания импульса» обществу по ключевым вопросам, связанным с конфликтными ситуациями между полицией и обществом?
- Назначает ли департамент периодически официальные встречи с общественными группами и лидерами для рассмотрения проблемы конфликтов между полицией и обществом?
- Участвуют ли все стороны в устранении конфликтов полиции и общества, регулярно ли собираются для обзора стратегии и результатов?

Эти вопросы помогают руководителю выявлять области или проблемы, которые необходимо решать при управлении партнерством между полицией и обществом.

Степень, в которой эта связь хорошо управляется, в какой-то степени будет определять степень успеха, которую может ожидать полицейский исполнитель. В целом, «эффективное руководство», попытки полицейской организации контролировать конфликты между полицией и обществом не может быть достигнуто одномерным подходом к проблеме. План руководства, который фокусируется только на одном аспекте проблемы, скорее всего, является планом, который не достигнет своих целей. Требуется многомерный подход, в котором основное внимание уделяется как внутренним, так и внешним факторам, подходу, который учитывает операционные проблемы, а также, административные процессы, и, который учитывает необходимость изменений в неформальном руководстве отдела, а также, необходимость изменений в рамках сообщества. Разработка «интерактивной» модели профессионализма, которая фокусируется на четырех указанных областях изменений в отделе и окружающей среде, руководители полиции могут разработать эффективное управление, необходимое для воздействия на цикл насилия в полиции и сообществе. До тех пор, пока не будет разработан подход, который будет многоплановым, интерактивным и полностью поддержанным исполнителем, опора на «модель лидерства» для сокращения конфликтов в полиции будет иметь мало пользы.

Процедуры полицейского управления – то, что фактически практикуется, конечно, фундаментальный элемент в определении отношений с обществом. Даже самые положительные ценности будут малопригодными, если они не отразятся на исполнении служебных обязанностей на улице. Таким образом, необходимость сокращения конфликтных ситуаций между полицейскими и гражданами не будет достигнута исключительно путем принятия набора ценностей. Необходимо внедрять практику, которая демонстрирует просвещенный, практический подход к полицейской деятельности.

Полицейский подход, применяемый некоторыми отделами и поддерживаемый национальными правоохранительными организациями. Он описывается как философия, стиль управления и организационная стратегия, которая способствует улучшению партнерских отношений между полицией и обществом и более активному решению проблем с сообществом. Он может помочь решить широкий круг проблем сообщества и вопросов, связанных с борьбой с преступностью, предупреждением преступности, безопасностью офицеров и страхом перед преступностью. Полицейская деятельность в сообществах называется по-разному, чаще всего как полицейская деятельность, ориентированная на общины, проблемная полицейская деятельность, решение проблем сообществ, полицейская деятельность на уровне соседства и контроль над проблемами. Охрана общественного

порядка основана на сотрудничестве между полицией и гражданами в духе бездействия и сотрудничества. Это требует, чтобы полиция слушала граждан, серьезно относилась к тому, как граждане воспринимают проблемы и проблемы и стремятся решить проблемы, которые были выявлены.

Эффективная полицейская деятельность на уровне сообщества может привести к повышению качества жизни в окрестностях, уменьшению страха перед преступностью, большему уважению к правопорядку, усилению контроля над преступностью и предупреждению преступности и большей удовлетворенности граждан полицейскими службами. В то время как полицейская деятельность в общинах продолжает развиваться, текущие исследования показывают, что это приводит к повышению безопасности для жителей и полиция, оживление района, позитивное соседство и моральный дух и доверие полиции, повышенная уверенность в правительственных учреждениях, в том числе в полиции, и улучшение расовых отношений. Было показано, что полицейская деятельность сообщества снижает фактическую преступную деятельность и уменьшает страх перед преступностью.

Департамент полиции привлекает сообщество к предоставлению своих услуг, сам подотчетен сообществу, которому он служит.

10 основных принципов полицейской деятельности в общинах:

1. Предупреждение преступности является обязанностью всего общества.

2. Полиция и общество разделяют ответственность, ответственность и ответственность за предотвращение преступлений.

3. Эффективность полиции является функцией борьбы с преступностью, предупреждения преступности, решения проблем, удовлетворения сообщества, качества жизни и участия сообщества.

4. Взаимное доверие между полицией и сообществом имеет важное значение для эффективной полицейской деятельности.

5. Предупреждение преступности должно представлять собой гибкую долгосрочную стратегию, в рамках которой полиция и сообщество в совокупности обязуются решать сложные и хронические причины преступлений.

6. Полиция сообщества требует знаний, доступа и мобилизации ресурсов сообщества.

7. Полицейская деятельность в сообществе может быть успешной только тогда, когда руководство и правительственные чиновники высшего руководства с энтузиазмом поддерживают ее принципы и принципы.

8. Полиция сообщества зависит от децентрализованного участия на уровне общин в процессе принятия решений.

9. Полиция сообщества распределяет ресурсы и услуги на основе анализа, идентификации и прогнозирования моделей и тенденций, а не инцидентов.

10. Полиция сообщества требует инвестиций в обучение с особым вниманием анализу проблем и решению проблем, упрощению процедур, организации сообщества; коммуникация, посредничество и разрешение конфликтов, идентификация и использование ресурсов, создание сетей и связей, а также межкультурная компетентность.

Улучшение имиджа полицейского подразделения в обществе требует больше, чем просто забота или принятие желаемого за действительное. Для того чтобы полиция была действительно эффективной в меняющемся, сложном обществе, они должны признать, что в своих собственных интересах он управляет департаментом, который компетентен, справедлив, честен и отвечает потребностям отдельного гражданина. Департамент полиции должен установить эффективное партнерство с сообществом в целом, основой которого является взаимное доверие и понимание. Полицейские организации должны понимать, что у них есть возможность изменить свой имидж в обществе. Хорошо развитые усилия по связям с общественностью должны быть результатом тщательно продуманной стратегии, разработанной полицией и общественностью, и не должна быть результатом эмоциональной реакции на временный кризис в обществе. основополагающий принцип любых успешных усилий полиции и сообщества должен обязательно включать открытый канал связи между полицией и общественностью. После создания канала связи необходимо продолжить разработку, чтобы гарантировать, что канал остается открытым. Департаменты по вопросам политики должны уделить внимание тому факту, что практически каждый этап их деятельности оказывает в конечном итоге воздействие на общество, что переводит на оценку отдельного гражданина эффективности отдела. Условные или искусственные усилия, направленные на повышение общественного имиджа, быстро будут признаны неискренним жестом, который может привести к публичному осмеянию и отказу. Должна быть предусмотрена также тренировка для обеспечения того, чтобы все офицеры, как ветераны, так и новобранцы, постоянно поддерживали понимание и чувствительность к социальным и человеческим отношениям, которые возникают внутри общества. Полицейские департаменты должны принимать ориентированное на общины отношение во всех аспектах своей деятельности. Общественность должна быть убеждена в том, что забота департамента о взаимоотношениях с общественностью является не только приоритетом для администраторов или сотрудников по связям с общественностью, но и вызывает серьезную озабоченность, которая связана с обязательством каждого должностного лица.

Определение роли полиции в сообществе не должно быть исключительно ответственностью правоохранительных органов. Целевому обществу, представленному традиционными и нетрадиционными учреждениями и группами, следует призвать выявлять местные проблемы, которые относятся к компетенции полицейского управления. Предложения следует

тщательно взвешивать и свободно обсуждать в атмосфере, которая признает, что ни один элемент или агентство не обладает исключительной юрисдикцией или полномочиями для определения того, что должно быть положением или реакцией на проблемы, которые оказывают влияние на все общество. В каждом обществе есть бизнес и профессиональные группы, агентства социального обслуживания, неправительственных организаций и неправительственных организаций, которые являются потенциальными ресурсами для решения многих проблем, с которыми сталкиваются полиция. Такие организации неоднократно демонстрировали свою готовность пожертвовать время и усилия в поддержку программ, повышающих качество жизни в сообществе. Эффективный полицейский руководитель исследует сообщество и разрабатывает «ресурсный банк» организаций, желающих пожертвовать время и усилия в поддержку инициатив полиции по улучшению услуг для сообщества. Помощь и взаимодействие, которые эти группы предоставляют, могут принести большую пользу, предлагая обслуживание и возможности обучения сотрудников полиции. В эпоху жесткого бюджетного контроля и сокращения бюджетов этих организациях могут помочь правоохранительным органам в разработке специализированных программ, направленных на удовлетворение текущих и будущих потребностей. Полицейские и общественные группы должны создавать области, представляющие взаимный интерес, анализировать точки разногласий, которые требуют решения, и достигать консенсуса относительно того, как все заинтересованные стороны могут эффективно взаимодействовать в кризисных ситуациях.

Эффективность полицейского подразделения в обеспечении доступности для общества будет неизменно зависеть от того, существует ли план или программа для поощрения и расширения участия граждан. Цель состоит в том, чтобы информировать граждан об инициативах полиции, информировать их о прогрессе или условиях общего полицейского управления, обеспечить их участие в определенной области или обсудить эффективность отдела и его персонала, большинство руководителей полиции зависят от трех основных направлений, это: прямой диалог с гражданами и представителями организаций, использование средств массовой информации и передача избранной информации различными способами, включая выступления и задания назначенного персонала. В то же время весь персонал отдела и все средства коммуникации должны быть направлены на то, чтобы сделать отдел «доступным» для граждан. Наиболее распространенным стандартом для оценки эффективности отдела в отношении доступности является количество и отношение граждан, которые свободно приходят к чтобы делать запросы, жаловаться или добровольно помогать им. Если отношение граждан демонстрирует уверенность в департаменте и гордость за выполнение гражданской функции, можно предположить, что был достигнут значительный уровень доступности ведомств. С другой сто-

роны, если контакты с гражданами или встречи с полицией характеризуются главным образом смесью страха, злобы и общего недоверия, тогда у полицейского и сотрудников департамента предстоит много работы, обязательствами. Каждый день, сотрудники полиции призваны справляться с самыми разными ситуациями, любой из которых потенциально может привести к тому, что сотрудник или гражданин подвергнется серьезным телесным повреждениям или смерти. Хотя ни одна из двух ситуаций не будет точно такой же, с которой полиция уже столкнулась раньше. Поэтому большинство ситуаций реагирования поддаются анализу и обзору. Независимо от того, призвана ли полиция справиться с внутренним конфликтом или конфликтной ситуацией с другими участниками дорожного движения, могут быть разработаны ведомственные процедуры для обеспечения того, чтобы отдельный полицейский руководил направлением, которое уменьшит шансы возникновения конфликта. Следует следить, чтобы письменные директивы по большинству ответов были тщательно разработаны, регулярно обновлялись и постоянно пересматривались каждым членом организации. Помимо письменных указаний, еще одним важным компонентом усилий полицейского отдела по управлению обстоятельствами является его приверженность к обучению и развитию без отрыва от производства. В то время как многие организации по праву вкладывают премию в стоимость обучения, они иногда менее внимательны к предоставлению систематической программы обучения без отрыва от работы для ветеранов. Хотя департаменты не могут контролировать уровень насилия, с которым сталкиваются сотрудники в любой ситуации, им следует признать, что тщательно разработанная программа обучения имеет основополагающее значение для предотвращения насилия со стороны полиции и граждан и обеспечения безопасности сотрудников. Многие контакты полиции с гражданами или подозреваемыми потенциально конфликтны, но хорошо подготовленный офицер является первой линией защиты в снижении риска возникновения конфликта.

Обучение управлению конфликтными ситуациями

Подход к управлению конфликтами, или пошаговое руководство, которое может обеспечить поддержание упорядоченного сообщества. Каждое сообщество имеет уникальные характеристики, а разрешение конфликтов требует знания тонкостей сообщества, его проблем, проблем и приоритетов. Проблема для полиции – это признание того, что многие факторы, которые способствуют напряженности в обществе и преступности, такие как нищета, безработица и отсутствие образования, не могут быть решены непосредственно полицией. Несмотря на это, полиция должна быть настроена на работу над изменением приоритетов своих общин и готова

предложить помощь в выявлении и разрешении источников конфликтов, которые оказывают разрушительное воздействие на общество. В одном из направлений действий полицейские администраторы должны рассмотреть разрабатываемую программу управления конфликтами. Основная цель такой программы состоит в том, чтобы служить в качестве системы оповещения о случаях увеличения напряженности, которые связаны с полицией, и которые могут создать конфликт и дисгармонию в обществе. Программа управления конфликтами будет включать в себя: постоянную оценку напряженности в общинах, регулярное планирование контактов с различными сообществами и их лидерами, планы и процедуры отдела, в которых излагаются меры реагирования на потенциально конфликтные ситуации с выражением особого внимания непрерывному использованию силы и подготовке офицеров в ситуациях разрешения конфликтов и посредничества. Когда программа функционирует эффективно, результаты должны представить руководству полиции более глубокую и своевременную информацию, которая расширит связь со всеми заинтересованными сторонами, способствуя поддержанию порядка в сообществе. Чтобы программа функционировала эффективно, обучение в урегулировании конфликтов и их разрешении следует распространить на всех лиц, полицейских и гражданских лиц, которые выразили готовность участвовать в таком эксперименте. Такое обязательство должно стать первым шагом в рассмотрении традиционных методов решения конфликтов и может послужить толчком для разработки других более инновационных подходов. При формировании программы управления конфликтами полицейские департаменты должны набирать представителей из всех слоев общества. Такая процедура отбора обеспечит широкое поперечное сечение точек зрения и возможностей, которые, в конечном счете, могут служить только для максимизации эффективности программы.

Когда полиция вызывается на место потенциально опасной для жизни ситуации, чаще всего противостоит им конфронтация, создания не ими. В начальные моменты лицо или лица, ответственные за подстрекательство к конфронтации, могут оказаться под контролем. Но по мере поступления достаточного количества офицеров на рассмотрение предлагается неизбежное решение об использовании силы для прекращения конфронтации. В то время как, две ситуации никак не могут быть в точности похожи друг на друга, следует отдать должное заслугам полиции в переговорах, посредничестве и разрешении конфликтов. Полиция, которая использует силу в качестве неотложного ответа на кризисную ситуацию, часто обозначается как реакционная, а не как власть контролирующая ситуацию. В большинстве случаев полицейским департаментам, которые предпочитают использовать посредничество и разрешение конфликтов, а также другие навыки общения вместо силы, обычно приписывают снижение уровня на-

пряженности. Переговоры в кризисной ситуации обычно дают полиции возможность тщательно сформулировать хорошо спроектированный ответ.

Дополнительное время также способствует стратегическому размещению ключевого персонала, который к тому времени будет полностью обладать практически всеми ресурсами, которые кажутся необходимыми для успешного завершения ситуации. В конечном счете, если все попытки переговоров потерпят неудачу и время переговоров заканчивается, полиция сможет продемонстрировать, что они на законных основаниях пытались использовать разум вместо силы и только изменили свой ход действий, когда ни одна другая разумная альтернатива не существует. Навыки эксперта в переговорах, посредничестве и разрешении конфликтов не являются естественными талантами, которые автоматически приобретаются каждым новым офицером, который входит в сферу правоохранительной деятельности. Департаменты должны обеспечить, чтобы занятия по переговорам, посредничеству и разрешению конфликтов содержались в учебной программе обучения и развития без отрыва от производства. Признавая, что решение о проведении переговоров, не прибегая к силе, не всегда будет жизнеспособным вариантом, полицейский отдел должен хотя бы указать на его предпочтительность для ведения переговоров, когда это возможно. Что касается особого беспокойства. Чтобы понять причины и уменьшить масштабы насильственных столкновений между полицией и гражданами, необходимо выявить ситуации, которые продемонстрировали высокую вероятность. К сожалению, данные о ситуациях применения силы в полиции не собираются в национальном масштабе, и исследования в основном ограничиваются использованием огнестрельного оружия.

Офицеры нередко оказываются в положении, когда обе стороны конфликта выражают свой гнев, если возникает необходимость сделать арест. Это ситуации, которые приводят к тому, что сила используется и офицером и против него. Такие ситуации становятся все более неустойчивыми, когда офицеры имеют дело с представителями меньшинств. За последние 25 лет больше внимания уделялось повышению навыков сотрудников полиции в этой области. В более прогрессивных полицейских департаментах время выделялось на вербовку и обучение для лучшего понимания всех типов конфликтных ситуаций с акцентом на семейное или бытовое насилие. Благодаря этому улучшенному пониманию управления конфликтами, офицеры могут обрабатывать больше вызовов для устранения беспорядков таким образом, чтобы избежать использования силы и сводить к минимуму их собственную подверженность нападению. Вся подготовка должна быть сосредоточена на некоторых основных факторах в нападениях офицеров: поведение офицера, отношение и отсутствие навыков использования проверенных психологических методов для контроля за поведением спорящих. Должностные лица должны иметь возможность выявлять, анализировать и открыто обсуждать эти факторы. Помимо подго-

товки сотрудников по вопросам управления конфликтами, основное внимание уделяется разработке письменных политик и процедур. Они не только дают указания по использованию дискреционных полномочий, но и устанавливают такие концепции, как необходимость иметь, по меньшей мере, двух подготовленных офицеров для разрешения конфликтных ситуаций. Они предоставляют офицерам альтернативу аресту и решение проблем. Сочетание учебных и письменных рекомендаций помогает повысить уровень уверенности, который имеет офицер в работе с конфликтными ситуациями. Это сводит к минимуму возможность конфликтной ситуации, которая может не соответствовать проблеме, вызвавшей волнение в первую очередь.

Полицейские ежедневно имеют дело с конфликтными ситуациями. Как и другие люди, они склонны к переоценке своих сил при выполнении задач, которые становятся рутинными. Эти обстоятельства создают среду, в которой появляются основные процедурные ошибки, которые могут привести к конфликтной ситуации, которой можно было бы избежать. Дилемма, с которой сталкиваются полицейские администраторы, заключается в обеспечении того, чтобы офицеры избегали ошибок, которые заставляют офицеров чрезмерно реагировать на неприемлемые ситуации. В то время как политика, процедуры и периодическая переподготовка полезны, решение этой проблемы зависит от самих сотрудников и руководителей. Повседневная среда должна быть той, которая усиливает приверженность основным процедурам. Окружающая среда также должна отражать систему ценностей, которая рассматривает конфликт как наименее предпочтительный метод решения проблемы. Создание этой среды, как это наблюдается в других местах, начинается в верхней части организации. Тем не менее, чтобы быть эффективными, офицеры полиции и их надзорные органы должны признать эту ценность. Это привело к тому, что многие полицейские подразделения изучили и начали корректировать свою политику в отношении участия в высокоскоростных погонах. В дополнение к возможным серьезной травме или смерти и существенного имущественного ущерба эти ситуации часто заканчиваются конфликтной ситуацией. Эмоции преобладают в ситуациях преследования из-за присущих им опасностей. Оба, и офицер, и подозреваемый, могут проявлять в поведении черты, которые не встречаются при нормальных обстоятельствах при нормальных обстоятельствах. Ситуация с преследованием очень сложна для полицейских, и в некоторых случаях создает условия для конфликта. Многие считают, что политика «без преследования» приведет к тому, что большее число людей будут иметь шанс ускользнуть от офицера. В то же время политика «без преследования» не обязательно ограничивает ответственность отдела, поскольку в некоторых из этих случаев может возникнуть сложность при защите. Поэтому необходимо разработать политику, которая будет определять руководство. Одно из положений, которое часто

появляется в политике преследования, требует, чтобы офицеры приостанавливали погоню, когда она достигла точки создания большей проблемы, чем первоначальная причина начала преследования. Для максимального воздействия этот тип заявления должен быть дополнен реальными примерами его применения и должен быть усилен даже в те моменты, когда ситуация в преследовании не приводит к сбою.

На протяжении многих лет концепция «подозрительного человека» стала менее четко определяемой, поскольку было закреплено индивидуальное право на свободу передвижения. Когда-то «подозрительный» мог означать просто встречу человека из одной национальности в районе, населенном представителями другой национальности, в любое время дня. Трудность и неспособность четко определить и сформулировать понятие «подозрительный человек» заключается в том, что оно создает восприятие преследования со стороны индивидуума, которого останавливают и подвергают сомнению. Очевидно, что это может быстро привести к конфликту между офицером и гражданином, а гражданин сопротивляется аресту, который, вероятнее всего, будет задержан. К сожалению, большая часть формальной подготовки полицейских в этой области недостаточно проработана для того, чтобы офицер справился с двусмысленностями - что может привести к конфликтной ситуации в той или иной степени. Либо полицейский отдел чрезмерно агрессивно настроен и развивает враждебные отношения с какой-либо группой граждан, либо недостаточно агрессивен, и создает впечатление пассивности или лени. Как и в других областях, практические рекомендации по использованию особых полномочий должны быть подготовлены, распространены и внедрены в повседневную деятельность. Эти руководящие принципы должны уравновесить право человека на свободу передвижения с необходимостью того, чтобы сообщество было свободным от преступлений.

Еще одно направление, имеющее много потенциальных поводов для конфликтных ситуаций – содержание, опека и перевозка заключенных. Полицейское обращение с лицами, находящимися под стражей, приводит к более высокому уровню конфликтов, чем можно было бы ожидать, учитывая презумпцию полицейского контроля в этих обстоятельствах. Однако проблемы возникают, и опыт показывает, что во многих случаях сотрудники подвергаются нападениям. Фактически, травмы и смертельные случаи, понесенные уже находящимися под стражей в полиции, вызвали ряд серьезных конфликтов между полицейскими и обществом в последние годы.

Содержание под стражей людей с психическими расстройствами неизбежно изобилует конфликтными ситуациями. В последние годы лечение психических заболеваний претерпело радикальные изменения. Когда стационарное лечение и заключение были когда-то нормой, акцент теперь переключился на амбулаторные и общественные программы в качестве под-

хода к восстановлению. По мере того, как все больше и больше людей с особыми потребностями возвращаются в свое привычное окружение, для полиции становится все более важным, выработать общее ознакомление с рекомендуемыми подходами к передаче психически больных в места лишения свободы. Департаменты полиции должны предпринять согласованные усилия для выявления местных учреждений, которые предлагают специальные услуги при лечении психических заболеваний. Они также должны направить приглашение специалистам в области здравоохранения для участия в программе обучения без отрыва от работы в интересах тех сотрудников полиции, которые, скорее всего, столкнутся с гражданами с одной или несколькими формами психических заболеваний. Целью таких усилий не является превращение полицейского в диагноста или профессионального психиатра, а предоставлять офицеру особое понимание и сочувствие к проблемам психически больных. Каналы связи между полицией, специалистами в области психического здоровья и местными лечебными центрами должны постоянно использоваться и обновляться, когда это необходимо. Полиция также должна признать, что не все формы психических заболеваний являются постоянными и не являются полностью изученными. Некоторые люди, с которыми сталкиваются офицеры, на первый взгляд, похоже, действуют с некоторой степенью нормальности, но могут все еще находиться под огромным давлением или стрессом, которые не могут быть легко различимы или сформулированы. Отделять и идентифицировать человека, который страдает психическим заболеванием от человека, который просто связан с антиобщественным или преступным поведением, требует особой квалификации и опыта. Крайне важно, чтобы офицеры были обеспечены необходимым уровнем подготовки, который может поднять их до этой особой степени мастерства, или чтобы были приняты меры, чтобы службы специалистов в области психического здоровья были легко доступны для офицеров в кризисных ситуациях. Как и большинство правоохранительных органов, профессионалы знают, результаты полицейских столкновений психически нездоровыми людьми приводят к сложным конфликтным ситуациям. К счастью, однако, была признана серьезность этой проблемы, и в настоящее время разрабатываются новаторские подходы к ней. Например, в апреле 1986 года Исполнительный исследовательский форум полиции (PERF) опубликовал руководящие принципы, помогающие полицейским департаментам справляться с нарушениями психического здоровья. Отчет был получен в результате 18-месячного исследования, финансируемого Национальным институтом юстиции. В отчете PERF также описываются творческие модели, используемые пятью полицейскими отделами: Мэдисон, Висконсин; Бирмингем, Алабама; и округ Галвестон, штат Техас.

Хотя эти программы иллюстрируют существенно разные подходы, они могут быть полезны для полицейских департаментов, пытающихся

улучшить свое собственное отношение к психически больным. В Мэдисоне обращение с психически больными является обязанностью регулярных сотрудников патрулирования, которых более 20 часов обучают определению психического здоровья. Кроме того, офицеры могут обратиться в 24-часовой центр экстренной психиатрической помощи округа, прежде чем пытаться справиться с трудными случаями самостоятельно.

В последние годы большинство полицейских органов разработали команды офицеров для реагирования на захваты заложников. Эти команды обычно включают переговорщиков и устанавливают варианты решения этих ситуаций без ущерба для любого участвующего. К сожалению, однако, это не всегда положительный результат. Большинство полицейских групп по освобождению заложников проводят частую подготовку и проводят заседания по разбору в заключении операции. Агентства, которые не используют эту возможность, должны делать это, если позволяют ресурсы.

Одной из основных проблем, вызывающих озабоченность в области полицейской деятельности, является насилие, которое окружает деятельность наркотиков и банд. Увеличение числа пистолетов и других огневых мощностей, роли организованных преступников и молодежных банд и количества денег, задействованных в этой деятельности, раздирали разрозненные сообщества подразделения внутри общин и между полицией и общинами, особенно сообществами цвета. Уровень убийств, особенно среди молодежи меньшинства, также обострился. Потребности и требования со стороны различных слоев населения привели к призыву к агрессивной полицейской деятельности, даже если это влечет за собой нарушение прав отдельных лиц. Полевые практики, которые нарушают принятые полицейские методики и процедуры, слишком часто допускаются во имя целесообразности или давления для получения немедленных результатов. Этот вопрос представляет собой серьезную проблему для руководителей отдела полиции. Сотрудникам должно быть предоставлено специальное обучение: эффективные методы расследования оборота наркотиков, проведение арестов, разработка программ вмешательства и диверсий, создание программ по распространению массовой и культурной информации и развитие широкой поддержки сообщества посредством таких программ, как наблюдение за преступностью граждан. Взаимоотношения между полицией и городской молодежью могут стать позитивным сотрудничеством, которое включает в себя полицию, родителей, школы, руководителей общественных организаций и бизнеса, духовенство и средства массовой информации. Взаимоотношения должны быть направлены на предотвращение и устранение проблем преступности и беспорядков на основе сотрудничества, сотрудничества и взаимного уважения. Эти подходы предлагаются в знак признания того, что уровень конфликтности между полицией и гражданами остается серьезной проблемой, требующей внимания.

ГЛАВА 3. ЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТАКТИКИ ПРИ РЕЧЕВЫХ КОНФЛИКТАХ

Коммуникативные конфликты с той или степенью остроты сопровождают повседневную жизнь человека и социума в целом. Тем не менее, коммуникативный конфликт -это отнюдь не спор или дискуссия с целью доказать правоту определенной точки зрения, это не обмен мнениями и доказательствами в пользу некоего положения, это и не полемика вокруг определенной проблемы.

Коммуникативный конфликт – это особая речевая ситуация, когда наиболее остро проявляются противоречия между собеседниками, в обостренной форме проявляются межличностные отношения и разговор приобретает черты непримиримой борьбы. Каждый собеседник, стремясь непременно одержать победу в такой борьбе, действует по принципу «все средства хороши», придерживается тактики унижения и оскорбления собеседника, игнорирования доводов противной стороны. В такой словесной борьбе собеседники, как правило, не думают о последствиях выбранной ими коммуникативной стратегии и используемых при этом речевых тактиках, хотя все это порой может обернуться против них же: «...не следует забывать, что любая речь, кроме стратегической коммуникативной цели, выполняет функцию самопрезентации автора. Речевые тактики оскорбления, насмешки, издевки могут оказаться бумерангом, способным нанести удар не только по противнику, но и по самому автору» [4]. Помимо «самопрезентации», когда автор выставляет себя в невыгодном свете, «бумерангом»могут стать и более серьезные разбирательства, крайней формой которых выступают судебные. В таких случаях суды принимают решение лишь с учетом заключения лингвиста-эксперта, который квалифицированно может провести исследование конфликтного текста, дать ему правовую оценку.

Несмотря на то, что лингвистическая экспертиза носит сугубо прикладной характер, решает задачи юридического характера, она не в меньшей мере важна и для лингвистики, поскольку в ней содержится ценный фактический материал и, с другой стороны, на ней можно проверить состоятельность и достоверность определенной теоретической концепции или оценить эффективность предлагаемой научно-исследовательской методики. Для теории речевой коммуникации особый интерес представляют такие лингвистические экспертизы, в которых рассматриваются языковые средства, по которым можно определить характер коммуникативного поведения собеседников, их коммуникативные цели и намерения. В таких случаях эксперт решает не только юридические задачи, но и собственно лингвистические. Важность такого подхода к лингвистическим экспертизам покажем на примере одной, довольно типичной конфликтной ситуа-

ции, когда руководитель учреждения придерживается тактики унижения и оскорбления подчиненного [21].

Однако главным признаком подобного поведения следует считать такую поведенческую черту, как захват коммуникативного пространства, отсутствие речевого паритета. Инициатива в ведении диалога принадлежит директору, коммуникативное пространство заполнено преимущественно ее репликами

Угроза как коммуникативный акт передается как вербальными, так и невербальными средствами (жесты, мимика и т.п.). В лингвистике принято говорить об особом речевом акте угрозы (менасив). Под угрозой принято понимать намерение говорящего ввести адресата в такое состояние, чтобы он выполнил что-либо в интересах адресанта, а также намерение нанести физический или моральный вред адресату. Следует иметь также в виду, что угроза тесно связана с другими видами речевых актов, когда, к примеру, директив адресат может воспринять как угрозу [30]. В таких случаях угроза полностью зависит от так называемых речевых импликатур (выводные знания). Этим самым создается возможность говорить о скрытой угрозе (в обыденной речи такое явление принято называть намеком). Прямым средством выражения угрозы является форма будущего времени глагола (Накажу! Выпишу штраф!). Такие глаголы, именуемые в лингвистике перформативами, являются высказываниями, эквивалентными действию, поступку. Однако часто используются и др. средства выражения угрозы, в основе которых лежит речемыслительная, логическая операция импликации, т.е. «действие следствие» (Если не раскаешься, торасскажу всем).

Скрытые формы выражения угрозы отличаются большим разнообразием и включают в себя интонационные, лексические, синтаксические средства языка.

В данном случае правонарушение связано с оскорблением конкретного физического лица, обратившегося в суд с целью защиты своей чести и своего достоинства. Подобного рода частные случаи разбирательства еще раз подчеркивают важность формирования в современном динамически развивающемся обществе правового сознания при социальной коммуникации. Именно в этом проявляется некая конструктивная сторона речевых коммуникативных конфликтов. Кроме того, следует иметь в виду, что исследование конфликтных коммуникативных практик, как и любых других, «...не ограничивается лингвистическими единицами отдельных уровней языка» и обязательно требует учета «практики использования языка в социальном контексте» [5], в том числе и в правовом.

Формирование правового сознания, понимание роли и значения правовых институтов общества, возможность защиты прав и отстаивания своих интересов с помощью судебного разбирательства во многом зависят от отношения к языку не только как средству вербальной коммуникации, но и как орудию речевого воздействия, как способу или средству жизнедеятельности.

тельности человека и социума в целом. Правовые отношения в значительной степени моделируются языком, языковыми структурами, которые, в свою очередь, могут стать источниками разнообразных юридических коллизий, в том числе и конфликтных, поскольку речевые акты при вербальной коммуникации – это действия с такими же последствиями, как и другие деяния, подпадающие под правовое регулирование и подлежащие экспертной оценке при судебном разбирательстве.

Юридическая практика свидетельствует о том, что многие вопросы по проведению судебно-лингвистической экспертизы требуют не только четкого правового регулирования, но и собственно лингвистического обеспечения при их решении. Конфликтный текст как продукт вербальной деятельности коммуникантов и как объект лингвистического исследования, осуществляемого с целью оказания помощи при решении правовых конфликтов, необходимо рассматривать в соответствии с требованиями самой юриспруденции, с одной стороны, и положениями лингвистики как отрасли научного знания, с другой. Эти два аспекта исследования конфликтного текста должны иметь в виду все – инициаторы проведения экспертизы и лингвисты, проводящие исследование или экспертизу речевого материала.

Языковые особенности общения

Язык – это универсальный способ общения людей, которые влияют друг на друга и влияют друг на друга. В качестве уникального средства сохранения опыта и передачи знаний язык является основой, последовательность которой обеспечивает последовательное развитие человеческого общества и государства. В одноязычных государствах языковые проблемы редко вызывают социальные столкновения, в то время как в странах с лингвистически отстраненными социальными группами языковые проблемы могут стать государственными проблемами.

Лингвистическая политика любого государства определяется тем, что его силовые структуры как социально значимые участники общения жизненно заинтересованы в эффективности их функционального влияния. Поэтому обеспечение предпосылок для эффективного влияния на членов общества является важной составляющей такой политики.

Государственное регулирование в сфере языка не может не затрагивать несколько аспектов речевой деятельности. Во-первых, это выбор языка/языков для школьного и университетского образования, офисной работы и судопроизводства; для публикации результатов исследований. Во-вторых, он регулирует речевое общение на основе равенства языков, когда органы исполнительной и законодательной власти используют несколько

языков. В-третьих, он регулирует речевую деятельность, нормализацию речи, нормирует норму в пределах одного конкретного языка.

Хотя решение о государственном статусе языка в основном политическое, установление языковых правил и положений требует лингвистических усилий. Дело в том, что порядок использования лингвистических средств (т.е. лексических единиц и грамматических правил языка) определяется характер языковой системы и социальный характер языка. Принимая во внимание эти характеристики, требуется специальное знание. Научно обоснованные традиционные правила принятия решений обеспечивают социальное использование тех же норм на протяжении веков.

Языковые правила могут быть не полностью исправлены в учебных (то есть подробных) учебных пособиях. Социально признанное использование языка не может быть нормативно оценено экспертами; нормативные речевые факты не могут быть использованы в речевой деятельности. Такие условия происходят из-за разрыва между обычным использованием лингвистических средств носителями языка и языковыми нормами, т.е. правилами использования языка, кодифицированными лингвистами и закрепленными в авторитетных руководствах, которые служат языковым стандартом, реализованным в различных языковых шаблонах.

Обычное использование – это установленная практика использования языка с самого детства; это означает привычки и способы речевой деятельности, сформированные в разных слоях общества и закрепленные в социальном менталитете, помимо господствующей деятельности лингвистов. Индивидуальное использование языка во всех этих речевых актах изучается лингвистами для установления научно обоснованных (то есть системных) лингвистических норм. Каждый носитель языка знаком с обычным использованием с детства. Обычное использование предполагает не только разговорные привычки в повседневной и профессиональной речи тех, кто живет в одном регионе, т.е. опыт разговорной речи (включая ошибки, подражания, эвфемизмы и т.д.), Но и правила, регулирующие стандартизированный литературный язык, фиксируя порядок использования языка в письменной речи в определенных целях и при определенных условиях (официальные, научные и журналистские стили).

Любая кодифицированная норма основана на обычном использовании, которое также вызывает все изменения в нормативных оценках использования языка. Когда обычное использование и норма вступают в конфликт друг с другом, обычное использование оказывается более сильным, чем норма, поскольку обычное использование осуществляется с детства, тогда как норма специально изучается. Согласно популярному мнению, лингвистические нормы – это правила ортопедии, орфографии и грамматики, которые мы изучаем в школе. Между тем, лингвистические нормы, которые обобщают устойчивые коллективные идеи о том, что является правильным или неправильным в индивидуальной речевой деятель-

ности и оценивают коммуникативный успех или неудачу использования конкретного языка в определенных ситуациях, основаны на изучении более широкой группы явлений: системных закономерностей формальных средств, выражающих языковое содержание; коннотативные характеристики слов; правила и методы общения и т.д. По словам С.И. Ожегова, норма – это совокупность наиболее пригодных («правильных», «предпочитаемых») для обслуживания общества средств языка, складывающихся как результат отбора языковых элементов из числа сосуществующих, наличествующих, образуемых вновь или извлекаемых из пассивного запаса прошлого в процессе социальной, в широком смысле, оценки этих элементов.

Таким образом, лингвистическая норма, основанная на обычном использовании и являющаяся ее частью, выбирает только те особенности использования, которые соответствуют системным закономерностям языка, используются носителями всех социальных слоев и не фиксируются только на ограниченной территории. Правильно сформированная и кодифицированная, норма как система социально приемлемой речевой деятельности выдерживает ее территориальные, социальные и временные варианты. Консерватизм является важной характеристикой нормы; это помогает норме преодолеть неустойчивость и изменчивость использования и принять только те новые элементы использования, которые не противоречат фундаментальным закономерностям языковой системы.

Литературный язык состоит из комплекса лингвистических норм. Он отличается от других форм языка своей полной социальной функцией и применимостью ко всей человеческой деятельности.

В пределах лингвистической нормы есть два основных аспекта: нормативный стандарт языка и нормализация языка.

Нормативный стандарт языка связан со стандартом языка, то есть с комплексом слов и правил их использования, который считается нейтральным. При нейтральности мы понимаем характеристики лингвистической единицы, которые обычно используются, что делает ее пригодной для использования в любом функциональном стиле литературного языка.

Нормативный стандарт речи – это использование спикером норм литературного языка, которые считаются нейтральными в любом функциональном стиле речи.

Языковая нормализация связана со стилистическими шаблонами языка, т.е. с комплексом единиц и правил, которые представляют лингвистическую норму в определенном стиле.

Нормализация речи проявляется в соблюдении норм литературного языка в соответствии с определенным функциональным стилем. В отличие от нейтральности языкового стандарта, стилистические модели имеют дополнительные качества. Нормализация подразумевает, что лингвистические средства литературного языка могут иметь стилистическую окраску, отличную от нейтральной.

Стилистически выраженные лингвистические средства представляют значительную часть литературного языка. Эти средства не являются частью нормативных средств литературного языка, но параллельны им. Использование стилистически окрашенных лингвистических средств помогает говорящим выражать дополнительные аксиологические и квалификационные значения наряду с основным смыслом высказывания.

Иногда, когда мы рассматриваем оскорбительные или непристойные слова, нормативный словарь противопоставляется ненормативной лексике. Таким образом, лексика литературного языка выступает против городской разговорной лексики, которая ранее не использовалась в печатных текстах. В некотором смысле такая оппозиция оправдана, когда мы имеем в виду, что оскорбительные и непристойные слова при нормализации классифицируются в специальных группах на далекой периферии литературного языка. Их использование в литературном русском языке строго ограничено в художественной литературе, в то время как они недопустимы во всех других стилях литературного языка. Однако концепции, допущенные в этой статье, предполагают противостояние между нормативным стандартом и нормализацией. Если можно сказать, все лингвистические средства, составляющие литературный язык, нормализуются, но не все из них являются нормативными. По общему признанию, только нейтральные лингвистические средства, которые являются частью языкового стандарта, могут считаться нормативными.

Нормативный стиль означает общие лингвистические единицы, используемые в определенном стиле литературного языка в определенной речевой форме. Стилистические особенности лингвистических средств воспроизводят функциональную стратификацию литературного языка на две большие группы не только в его словаре, но и в его грамматических правилах: письменные формы речи и разговорные формы речи. Изменчивость целей, реализованных в речи, предопределяет различия между функционально обусловленными формами речевого общения. В соответствии с ними мы различаем следующие официальные (письменные) стили: деловые, административно-правовые, общественно-политические, журналистские, научные. Они отличаются от стилей неофициальной (разговорной) речи: повседневной неформальной, профессиональной, городской популярной, диалектной.

Лингвистические средства, которые составляют обычное использование литературного языка, также разделяются на слои в соответствии с их хронологической (устаревшей-новой) атрибуцией и с их эмоциональной и выразительной (от благоприятной до уничижительной) оценки.

Стили художественной литературы и поэзии стоят сами по себе, потому что они являются неотъемлемыми. Язык художественной литературы использует все выразительные средства литературного языка: информативный потенциал нормативных средств и выразительно-познавательный

потенциал нормализованных средств обычного использования. Лингвистические нормы применимы к языку художественной литературы только в ее внешних формах, орфографии и синтаксисе. Однако даже эти правила могут не использоваться в вымыслах, поскольку такие тексты часто пишутся и живут в соответствии с законами творения.

Нормализация языка, закрепленная в словарях и грамматиках, является результатом лингвистической деятельности. Лингвистические средства, которые используются и идентифицируются всеми носителями языка, нормализуются правилами системной структуры, то есть кодификация реализуется посредством ссылок на языковые закономерности, подтвержденные обычным использованием и подтвержденные носителями языка. Такая лингвистическая норма естественна и интерпретируется в описательном режиме.

Когда нет идентичности в использовании лингвистической единицы, ее нормализация устанавливается искусственно, и языковая норма намеренно вводится. В таких случаях они используют предписывающий режим, когда норма устанавливается посредством ссылок на мнение лингвистов и литературоведов (писателей, ученых, редакторов и других специалистов, которые по профессии должны знать не только обычное использование нескольких литературных стилей, но и сама языковая норма, нормативный язык).

Искусственные нормы оказываются самым слабым звеном в процессе установления языковой нормы, поскольку они могут вызывать конфликты в речевой деятельности, которые часто основаны на переменном обычном использовании.

Нормализация лингвистических фактов обычно основывается на трех основных критериях: согласованности с системными потенциалами языка, регулярной повторяемости и социальной апробации образованных ораторов (носителей литературного языка). Когда один из этих критериев неприменим по какой-то объективной причине, такая искусственная норма неизбежно будет отвергнута обществом. В частности, политически мотивированное изменение правописания или использования некоторых слов может привести только к чрезмерной изменчивости, которая, согласно правилу, должна быть устранена.

Несмотря на это, нормализация языка лингвистами необходима, поскольку она выявляет закономерности основного тела языка, пополняет языковой стандарт; удаляет устаревшие блоки; создавать новые речевые схемы; обновляет режимы описания стандартного языка; защищает литературный язык от спонтанного общего использования.

Пользователи руководств по языку хотят, чтобы они были актуальными и полными. (Они должны быть современными в освещении всех текущих фактов нормализованного языка. Они должны быть полными при описании всех текущих лингвистических явлений: лексических типов и

синтаксических структур.) Словарь и грамматика должны полностью описывать два типа явлений: систему явления, применимые к общему правилу (описательные нормы), и предписывающие нормы, которые подтверждают выбор между обычными вариантами.

Результаты нормализации русского словаря представлены в общем и специальных словарях; однако результаты нормативных описаний синтаксиса и дискурса недостаточно опубликованы. Между тем синтаксические средства языка, используемые в письменной речи, восприимчивы к порядку слов, который определяет информационную структуру предложения. Любое отклонение от обычного порядка слов сигнализирует слушателю о специальной интерпретации речи. Поэтому порядок слов нормализуется правилами речи. Это объясняет ограниченную возможность письменного текста передать коммуникативную задачу говорящего посредством фактической сегментации (что выражается интонацией в устной речи). Например, языковая норма для книжного стиля предписывает выбирать такой порядок слов, в котором синтаксически связанные члены предложения, близкие друг к другу, не нарушают нейтральность интонации. Согласно норме, прилагательное в атрибутивной фразе должно предшествовать существительному. В этом случае просодическое ядро будет совпадать с ключевым словом фразы. Когда автор использует инверсию, синтаксические и просодические фокусы предложения не согласуются. Такой способ построения предложения нормируется как разговорный.

Правила речевой деятельности координируются с лингвистической нормой относительно использования лингвистических средств; но они также означают некоторые дополнительные существенные условия относительно логической основы речевого общения. Другими словами, для анализа этого текста мы должны учитывать его лингвальную форму и коммуникативную цель, установленные ее автором. Для решения проблемы нам необходим логический анализ смысла и цели сообщения наряду со стилистическим обозначением.

Предположительно, без лингвистической экспертизы однозначности, определенности и объективности языка законодательных документов трудно реализовать закон с точки зрения соответствия его письма его значению. Без значимых экспертиз законодательные акты, сформулированные его авторами на хрупкой основе интуиции и обычного использования, обречены на повторение предсказуемых ошибок. Между тем, изучение когерентного текста должно начинаться с анализа методов, используемых автором для реализации его коммуникативных целей. Лингвистическая экспертиза должна исследовать методы и способы, которые, наконец, формируют восприятие читателем текста (т.е. понимают суть сообщения и интерпретируют связи между объектами).

Лингвистическая экспертиза должна сосредоточиться на неявных компонентах контента, которые являются частью намерения автора. Неяв-

ный смысл, подразумеваемый в тексте, называется подтекстом. Подтекст может быть простым или сложным, дополнять или даже вытеснять явный смысл текста.

Объектом языковой экспертизы является слово, а не факт; поэтому мы должны отличать мнение автора от человека, по мнению автора о фактах, связанных с этим человеком. Можно утверждать, что любое мнение о человеке всегда является оценочным суждением: хорошее мнение означает положительную оценку, плохое мнение означает отрицательную оценку. Но если в тексте есть мнение автора о фактах, мы должны искать доказательства, означает ли это мнение о человеке.

Логическое содержание любого текста предполагает «решение уравнения», то есть моделирование коммуникативного процесса, который формирует текст. Анализ естественного языка показывает, что, помимо разнообразия способов актуализации выводов, в общих текстах предположения (презумпции) обычно опускаются. С формальной точки зрения такие лакуны в тексте должны восприниматься как отклонение от стандартов полной передачи значения в соответствии с определенными логическими закономерностями, но это не происходит в силу привычности таких лакун. Хотя опущенный аргумент обычно является общей истиной, которая не нуждается в аргументации, оратор может установить свои собственные «истины», которые могут отличаться от общепризнанных. Поэтому любая текстовая экспертиза должна проверять факты, упомянутые в тексте, в соответствии с критерием их правды. Проверка этого критерия не входит в лингвистическую экспертизу. Эти теоретические основы легли в основу общего вывода: если все факты, упомянутые в статье, верны реальности, их интерпретация отражает сущность ситуации, поскольку логика аргументов восстанавливается без пробелов и нормативных с точки зрения язык. Лингвистические средства, используемые в тексте, не наносят ущерба чести и достоинству истца.

Текст может не содержать никаких отрицательных ссылок на человека, но раздражает его тем или иным способом.

Другая сторона этой проблемы заключается в вопросе: может ли эксперт проанализировать смысл текста, чтобы обнаружить какое-либо логическое противоречие между заключением и предпосылкой?

Чтобы ответить на вопрос, мы должны действовать исходя из предпосылки, что последствия под воздействием воспринимаемой информации являются ее производными. Они относятся к сфере психических процессов, вызванных текстом, и являются фактами ума, а не языка. В этом принципиальное различие между лингвистическими и подразумевающими значениями. Лингвистическая экспертиза должна в основном основываться на лингвистических значениях, возникающих в речи. Исследование лингвистических значений ограничивает интенсивность интерпретации текста

и излагает его объективные границы, которые отделяют лингвистический анализ текста от выводов, приписываемых тексту.

Для оценки таких текстов нам необходим последовательный контроль за обнаружением отношений между формально выраженными лингвистическими значениями и сложными условиями их актуализации. Идентификация таких контекстуальных отношений делает интерпретацию текста. Фактические языковые единицы должны служить основанием для лингвистической интерпретации. Такой подход к анализу текста поможет разработать инструменты и методы для объективной проверки экспертных оценок. Это предотвратит интерпретацию текста на основе субъективных случайных выводов.

Общие рекомендации относительно стратегий и тактик коммуникативного поведения сотрудника полиции с участниками дорожного движения

В ходе своего исследования мы пришли к выводу, что разногласия в профессиональной коммуникации могут негативно сказаться на процессе общения в целом и привести к открытому коммуникативному дискомфорту, коммуникативному конфликту или даже полной коммуникативной неудаче. Чтобы не допустить этого, необходимо придерживаться определённых стратегий и тактик, способствующих гармонизации коммуникативно-дискомфортной ситуации.

Перед чем привести гармонизирующие стратегии и тактики, мы предлагаем взглянуть на коммуникативно-аномальную ситуацию, как на задачу, которая должна быть решена: в первую очередь, необходимо определить причину её возникновения, а затем – применить соответствующую технику решения, то есть выбрать стратегию и тактику, чтобы гармонизировать процесс коммуникации.

В целом процесс гармонизации коммуникативно-дискомфортной ситуации начинается с рассмотрения дискомфорта и его определения. Затем необходимо рассмотреть причины возникновения и заострить внимание на источнике «скрытого» напряжения. Например, в нашем случае – одни конфликтные ситуации могут быть вызваны обстоятельствами общения или связаны с личностными особенностями коммуникантов; другие обусловлены сбоями в процессе вербализации и/или понимания, а также стремлением к достижению коммуникативных и /или практических целей.

После обнаружения скрытых причин и источников разногласий необходимо скорректировать проблему путём «подбора» определённой реакции, соответствующей конкретной коммуникативной ситуации, но в то же время не провоцирующей дальнейшее развитие конфликта, а наоборот, направленной на гармонизацию коммуникативной ситуации. Например, если

возникшее неудобство в общении связано с различием в жизненных планах, реакция будет заключаться в одном из компромиссов, выработанных в результате переговоров и поиска решений, при которых в выигрыше останется каждый участник диалога. Если же помехой являются такие личностные особенности собеседников, как собственные страхи и нерешительность, то решение заключается в выработке методов преодоления этих препятствий.

На наш взгляд, при соответствующем опыте действия в конфликтных ситуациях потенциально дискомфортные явления в процессе профессиональной коммуникации вообще могут быть предотвращены или разрешены и даже использованы в качестве источника улучшения отношений с другими людьми и самосовершенствования. Основная задача в данном случае состоит в том, чтобы уйти от конфликта, который потенциально возможен во всех общественных отношениях (в том числе в процессе профессиональной коммуникации) и ситуациях внутреннего выбора, а также в распознавании потенциально конфликтной ситуации и контроле над ней с целью получения наилучшего результата.

В целом, выбираемая стратегия гармонизации коммуникативно-дискомфортной ситуации, на наш взгляд, зависит от того, на какой стадии находится конфликт (потенциальный, развивающийся, открытый), от важности конкретного решения, от оценки нужд и желаний других людей, а также от характера эмоций, проявляемых в конфликте. После выбора подходящего метода гармонизации определяется наилучший способ его применения.

Рассмотрим схему 1 (приложение 1), в которой мы представили примерные тактики гармонизации общения в зависимости от того, на какой стадии находится коммуникативный конфликт.

На наш взгляд, с лингвистической точки зрения при нарушении партнёром законов общения лучше противодействовать возникновению коммуникативно-аномальной ситуации при помощи стратегий и тактик, которые позволяют сделать это с минимальными издержками, используя лишь конструктивное взаимодействие.

Итак, понятно, что конфликтные ситуации в процессе профессионального общения всегда существовали, существуют и будут существовать, они неотъемлемая часть процесса коммуникации. Однако мы считаем, что существуют возможности конструктивного и успешного разрешения конфликтов в процессе профессионального общения. Необходимо, в первую очередь, осознать и определить причину разногласий, а затем – применить соответствующую технику решения возникшего неудобства в общении.

Важно ещё раз напомнить о некоторых общих причинах возникновения коммуникативных разногласий, нейтрализация которых, может способствовать гармонизации общения:

1. Предпосылки, обусловленные личностными особенностями коммуникантов.

2. Предпосылки, обусловленные обстоятельствами общения.

3. Предпосылки, обусловленные сбоями в процессе вербализации и/или понимания.

4. Предпосылки, обусловленные стремлением к достижению коммуникативных и /или практических целей.

После обнаружения причин и источников конфликта следующим шагом является коррекция проблемы. Например, если разногласия вызваны личностными особенностями коммуникантов, очевидная реакция состоит в поиске путей налаживания общения, ориентированных на специфические особенности личности собеседника. Если разногласия обусловлены обстоятельствами общения, необходимо по возможности нейтрализовать или свести к минимуму влияние негативного обстоятельства, которое провоцирует коммуникативный конфликт. Если разногласия вызваны стремлением к достижению коммуникативных и/или практических целей, решение заключается в корректировке целей и поиске компромиссов. Если же причиной разногласий являются сбои в процессе вербализации и/или понимания, необходимо попытаться нейтрализовать происходящие сбои.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итак, в ходе работы над исследованием по теме «Терминологические особенности неконфликтного общения участников дорожного движения», была сделана попытка внести вклад в решение проблемы недостаточного развития навыков эффективной коммуникации в целом, и у сотрудников полиции в частности. В рамках научного исследования осуществлено рассмотрение процесса общения в целом, условия его успешности, а также основные составляющие эффективного общения сотрудников полиции, были выявлены некоторые закономерности профессионально обусловленного успешной коммуникации сотрудников полиции.

Мы пришли к выводу, что профессиональная компетентность является значимой для сотрудника полиции, что в результате накладывает определенный отпечаток на его общую коммуникативную компетентность. Было выявлено, что полицейские используют профессиональную лексику, которая характеризуется некоторыми особенностями, характерными для рассматриваемой сферы деятельности.

В ходе исследования было отмечено, что соблюдение правил эффективной коммуникации, предотвращающей конфликты, требует от сотрудника при общении с гражданами умения принять и понять взгляды и поведение другого человека. При этом эти же правила необходимы для остальных лиц, участвующих в дорожном движении. Не обсуждается, обязанность сотрудника полиции быть образцом следования принципам гуманизма, справедливости, сознательности, добросовестности, честности, соблюдения границ моральной дозволенности отдельных оперативно-тактических приемов и методов, применяемых при проведении оперативно-розыскных мероприятий, но, также необходимо, эти же правила соблюдать и всем лицам, участвующим в дорожном движении.

При проведении опроса о профессионально важных качествах оперативные сотрудники посчитали коммуникативные качества самыми важными.

Необходимо отметить, что наличие у полицейских эгоистических черт, ориентации на себя, склонности к доминированию не противоречит их профессиональному ролевому поведению. Профессия требует от них инициативы, активности, доминирования при общении с асоциальной категорией граждан.

Мы пришли к выводу, что особенности межличностного общения связаны с формированием специфических особенностей характера в профессиональной структуре личности. Заведомо конфликтный и рискованный характер профессии определяет наличие и выработку у оперативного сотрудника такого важного качества, как разумная агрессивность.

Эти группы постепенно смогут развивать межличностные коммуникативные умения, включающие анализ их поведения, коммуникацию

чувств, активное слушание, обратную связь, конфронтацию, которая будет анализироваться, корректироваться и приводить к взаимопониманию, что необходимо для успешного взаимодействия в процессе раскрытия преступлений.

Мы выявили некоторые личностные ограничения, препятствующие эффективному общению, в качестве которых могут выступать: неумение управлять эмоциями, проявление неадекватных эмоций, негибкость, внутреннее нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе.

Результаты проведенного нами исследования могут быть использованы при составлении методических рекомендаций, которые имеют своей целью стимулировать активность сотрудников полиции по урегулированию конфликтных ситуаций в профессионально обусловленной коммуникации сотрудников полиции (в том числе эффективного общения сотрудников ГИБДД друг с другом и с участниками дорожного движения), подтвержденные практическими исследованиями процесса коммуникации сотрудников ОВД.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Расставьте причины возникновения конфликтов по мере частоты возникновения:

1. Конфликт со встречным транспортом. Транспортные средства, движущиеся во встречном направлении, могут оказаться на полосе вашего движения в результате следующих событий: а) поворота, б) разворота, в) обгона, г) объезда препятствия, д) заноса при резком торможении, е) выбора большой скорости при проезде поворота.	
2. Конфликт при слиянии с транспортным потоком. Транспортные средства, водители которых пытаются влиться в поток транспорта, в котором вы двигаетесь, могут появиться как справа, так и слева. Приближаются они под острым углом, что ухудшает их видимость.	
3. Справа могут появиться автомобили, начинающие движение после остановки у края проезжей части, при выезде с примыкающей дороги по полосе разгона, при смене полосы движения или объезде препятствия. Слева – автомобили, совершающие обгон, смену полосы движения или объезд препятствия.	
4. Конфликт с транспортным средством, движущимся впереди в попутном направлении. Лидирующее транспортное средство может резко затормозить, поэтому следите за обстановкой впереди него, чтобы заранее предвидеть торможение. Оно может быть связано с появлением выезжающего на полосу автомобиля, пешехода, вышедшего на проезжую часть, препятствием, лежащим на дороге, или выбоиной. Другой конфликт с движущимся впереди транспортным средством может возникнуть при внезапном изменении его движения. Оно может быть вызвано появлением пешехода или препятствия на пути его движения.	
5. Конфликт с транспортом или пешеходом, пересекающими траекторию вашего движения под прямым углом. Такие конфликты возникают на перекрестках, а с пешеходами и на перегонах дороги. Присутствие пешехода около дороги уже опасно, так как он может неожиданно выйти на проезжую часть. Пешеход может появиться из-за стоящего на дороге автомобиля или другого объекта, закрывающего обзор.	

**Расставьте причины возникновения конфликтов
по мере частоты возникновения:**

1. Недостаточная согласованность и противоречивость целей отдельных групп и работников. Чтобы избежать конфликта, необходимо уточнить цели и задачи каждого подразделения и работника, передав соответствующие предписания в устной или письменной форме.	
2. Нечеткое разграничение прав и обязанностей. Следствием этого является двойное или тройное подчинение исполнителей, когда подчиненный вынужден: а) сам ранжировать поступившие приказы по степени их важности по своему усмотрению; б) требовать этого от своего непосредственного руководителя; в) хвататься за все подряд.	
3. Ограниченность ресурсов. Даже в самых крупных организациях ресурсы всегда ограничены. Руководство решает, как правильно распределить материалы, людские ресурсы, финансы и т.п. между различными группами, чтобы достигнуть целей организации. Выделение большей доли ресурсов одним вызовет недовольство и приведет к различным видам конфликта.	
4. Недостаточный уровень профессиональной подготовки. Из-за неподготовленности подчиненного ему не доверяют выполнение отдельных видов работ, которые выполняет другой сотрудник. В результате одни работники недогружены работой, а другие перегружены ею.	
5. Необоснованное публичное порицание одних и незаслуженная похвала других сотрудников – «любимчиков». Такое положение всегда провоцирует конфликт.	
6. Противоречия между функциями, входящими в круг должностных обязанностей работника, и тем, что он вынужден делать по требованию руководителя.	
7. Различия в манере поведения и жизненном опыте. Встречаются люди, которые постоянно проявляют агрессивность и враждебность по отношению к другим и готовы оспаривать каждое слово. Такие люди и создают вокруг себя нервную атмосферу, приводящую к конфликтной ситуации. Различия в жизненном опыте, ценностях, образовании, стаже, возрасте и социальных характеристиках снижают степень взаимопонимания и сотрудничества.	
8. Неопределенность перспектив роста. Если сотрудник не имеет перспективы роста или сомневается в ее существовании, то работает без энтузиазма, и трудовой процесс становится для него тягостным и бесконечным.	

9. Неблагоприятные физические условия. Посторонний шум, жара или холод, неудачная планировка рабочего места могут служить причиной конфликта.	
10. Недостаточность благожелательного внимания. Причиной конфликта могут быть нетерпимость руководителя к справедливой критике, невнимание к нуждам и заботам подчиненных и т.п.	
11. Психологический феномен. Чувство обиды и зависти (у других все лучше, другие удачливее, счастливее и т.д.).	

Расставьте виды решений конфликтов по мере частоты употребления:

Соперничество: наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.	
Приспособление: означает, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.	
Компромисс: компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.	
Уклонение (избегание): для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей	
Сотрудничество: когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.	

Тест «Ваш стиль общения»

Тест определяет стиль поведения тестируемого.

Источник – «Энциклопедия психологических тестов».

У каждого человека существует излюбленная манера общения — то, что обычно называют стилем общения. Ваш стиль общения поможет определить данный тест. С его помощью вы узнаете, достаточно ли вы корректны в отношениях с сотрудниками, членами семьи, друзьями, и каково им общаться с вами. На каждый из 20 вопросов даны три варианта ответов: отметьте тот, который вас устраивает. Если ни один ответ вам не подходит, переходите к следующему вопросу.

I . Склонны ли вы искать пути примирения после очередного служебного конфликта?

1. Всегда.
2. Иногда.
3. Никогда.

II . Как вы ведете себя в критической ситуации?

1. Внутренне «кипите».
2. Сохраняете полное спокойствие.
3. Теряете самообладание.

III. Каким считают вас коллеги?

1. Самоуверенным и завистливым.
2. Дружелюбным.
3. Спокойным и независимым.

IV. Как вы отреагируете, если вам предложат ответственную должность?

1. Примете ее с некоторыми опасениями.
2. Согласитесь без колебаний.
3. Откажетесь от нее ради собственного спокойствия.

V. Как вы будете себя вести, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с вашего стола бумагу?

1. Выдадите ему «по первое число».
2. Заставите вернуть.
3. Спросите, не нужно ли ему еще что-нибудь.

VI. Какими словами вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулся (вернулась) с работы позже обычного?

1. Что тебя так задержало?

2. Где ты торчишь допоздна?
3. Я уже начал(а) волноваться.

VII. Как вы ведете себя за рулем автомобиля?

1. Стараетесь обогнать машину, которая «показала вам хвост».
2. Вам все равно, сколько автомобилей вас обогнало.
3. Помчитесь с такой скоростью, чтобы никто не догнал вас.

VIII. Какими вы считаете свои взгляды на жизнь?

1. Сбалансированными.
2. Легкомысленными.
3. Крайне «жесткими».

IX. Что вы предпринимаете, если не все удастся?

1. Пытаетесь свалить вину на другого.
2. Смиряетесь.
3. Становитесь впредь осторожнее.

X. Как вы реагируете на фельетон о случаях распущенности в среде современной молодежи?

1. Пора бы уже запретить молодежи такие развлечения.
2. Надо создать ей возможность организованно и культурно отдыхать.
3. И чего мы с ней возимся?

XI. Что вы ощущаете, если должность, которую вы хотели занять, досталась другому?

1. И зачем только я на это нервы тратил(а)?
2. Видно, этот человек начальнику приятнее.
3. Может быть, мне это удастся в другой раз.

XII. Какие чувства вы испытываете, когда смотрите страшный фильм?

1. Чувство страха.
2. Скучаете.
3. Получаете искреннее удовольствие.

XIII. Как вы будете себя вести, если образовалась «дорожная пробка» и вы опоздали на важное совещание?

1. Будете нервничать во время заседания.
2. Попытаетесь вызвать снисходительность партнеров.
3. Огорчитесь.

XIV. Как вы относитесь к своим спортивным успехам?

1. Обязательно стараетесь выиграть.
2. Цените удовольствие почувствовать себя вновь молодым.
3. Очень сердитесь, если проигрываете,

XV. Как вы поступите, если вас плохо обслужили в ресторане?

1. Стерпите, избегая скандала.
2. Вызовете метрдотеля и сделаете ему замечание.
3. Отправитесь с жалобой к директору ресторана.

XVI. Как вы поступите, если вашего ребенка обидели в школе?

1. Поговорите с учителем.
2. Устроите скандал родителям.
3. Посоветуете ребенку дать сдачи.

XVII. Какой вы человек?

1. Средний.
2. Самоуверенный.
3. Пробивной.

XVIII. Что вы скажете подчиненному, с которым столкнулись в дверях?

1. Простите, это моя вина.
2. Ничего, пустяки.
3. А повнимательнее вы не можете быть?

XIX. Ваша реакция на статью в газете о хулиганстве в среде молодежи?

1. Когда же, наконец, будут приняты конкретные меры?
2. Надо бы ввести суровые наказания!
3. Нельзя же все валить на молодежь, виноваты и воспитатели!

XX. Какое животное вы любите?

1. Тигра.
2. Домашнюю кошку.
3. Медведя.

Результаты тестирования

Напротив вопроса (пронумерованного римскими цифрами) в вертикальной колонке находится тот ответ, который вы подчеркнули. Определите его оценку в баллах. Баллы просуммируйте.

Если вы не выбрали ответ из предложенных вариантов, то по данному вопросу вы набрали 0 баллов.

35–44 балла. Вы умеренно агрессивны, вам сопутствует успех в жизни, поскольку у вас достаточно здорового честолюбия. К критике относитесь доброжелательно, если она деловая и без претензий.

45 баллов и более. Вы излишне агрессивны и неуравновешенны, нередко бываете чрезмерно жестким по отношению к другим людям. Надеетесь дойти до управленческих «верхов», рассчитывая на свои силы. Добиваясь успеха в какой-либо области, можете пожертвовать интересами окружающих. К критике относитесь двойственно: критику «сверху» принимаете, а критику «снизу» воспринимаете болезненно, порой небрежно. Можете преследовать критиков «снизу».

34 балла и менее. Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что вы греетесь под любым ветерком. И все же побольше решительности вам не помешает! К критике «снизу» относитесь доброжелательно, но побаиваетесь критики «сверху».

Если по семи и более вопросам вы набрали по три балла и менее чем по семи вопросам – по одному баллу, то ваша агрессивность носит скорее разрушительный, чем конструктивный характер. Вы склонны к непродуманным поступкам и ожесточенным дискуссиям. Относитесь к людям пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которых вполне могли бы избежать.

Если по семи и более вопросам вы получили по одному баллу и менее чем по семи вопросам – по три балла, то вы чрезмерно замкнуты. Это не значит, что вам не присущи вспышки агрессивности, просто вы их тщательно подавляете.

Вариант ответов	БАЛЛЫ ЗА ОТВЕТЫ				
	ВОПРОСЫ				
	I	II	III	IV	V
1	1	2	3	2	3
2	2	1	2	3	2
3	3	3	1	1	1
Вариант ответов	БАЛЛЫ ЗА ОТВЕТЫ				
	ВОПРОСЫ				
	VI	VII	VIII	IX	X
1	2	2	2	3	3
2	3	1	1	2	1
3	1	3	3	1	2

Вариант ответов	БАЛЛЫ ЗА ОТВЕТЫ				
	ВОПРОСЫ				
	XI	XII	XIII	XIV	XV
1	1	3	1	2	1
2	2	2	3	3	3
3	3	1	2	1	2
Вариант ответов	БАЛЛЫ ЗА ОТВЕТЫ				
	ВОПРОСЫ				
	XVI	XVII	XVIII	XIX	XX
1	1	1	1	2	3
2	2	3	3	1	2
3	3	2	2	3	1

Методика по определению коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2)

Инструкция: «Предлагаемый Вам тест содержит 40 вопросов. Прочитайте их и ответьте на все вопросы с помощью бланка. На бланке напечатаны номера вопросов. Если Ваш ответ на вопрос положителен, то есть Вы согласны с тем, о чем спрашивается в вопросе, то на бланке соответствующий номер обведите кружочком. Если же Ваш ответ отрицателен, то есть Вы не согласны, то соответствующий номер зачеркните. Следите, чтобы номер вопроса и номер в бланке для ответов совпадали. Имейте в виду, что вопросы носят общий характер и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы Вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать гот ответ, который Вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайтесь внимание на его первые слова и согласовывайте свой ответ с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важна искренность при ответе».

Вопросы:

1. Есть ли у вас стремление к изучению людей и установлению знакомств с различными людьми?
2. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненной вам кем-либо из ваших товарищей?

4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
6. Часто ли вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время за книгами или за каким-нибудь другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении ваших намерений, легко ли вам отказаться от своих намерений?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать или организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включаться в новые для вас компании (коллективы)?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни дела, которые нужно было выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты и общаться с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиться того, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли при решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы затруднение, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?

27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди незнакомых людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь доказать свою правоту?
29. Полагаете ли вы, что вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую группу?
30. Принимаете ли вы участие в общественной работе в школе (на производстве)?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не сразу было принято товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомый коллектив?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов теста

Определяются уровни коммуникативных и организаторских склонностей в зависимости от набранных баллов по этим параметрам. Максимальное количество баллов отдельно по каждому параметру – 20. Подсчитываются баллы отдельно по коммуникативным и отдельно по организаторским склонностям с помощью ключа для обработки данных «КОС-2».

Ключ к тесту

Коммуникативные склонности	Ответы
	(+) да 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37
	(-) нет 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39
Организаторские склонности	(+) да 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38
	(-) нет 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

За каждый ответ «да» или «нет» для высказываний, совпадающих с отмеченными в ключе отдельно по соответствующим склонностям, припи-

сывается один балл. Экспериментально установлено пять уровней коммуникативных и организаторских склонностей. Примерное распределение баллов по этим уровням показано ниже.

Уровни коммуникативных и организаторских склонностей

Сумма баллов	1-4	5-8	9-12	13-16	17-20
Уровень	Очень низкий	Низкий	Средний	Высокий	Высший

Испытуемые, получившие оценку 1-4 балла, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Набравшие 5-8 баллов имеют коммуникативные и организаторские склонности на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, предпочитают проводить время наедине с собой. В новой компании или коллективе чувствуют себя скованно. Испытывают трудности в установлении контактов с людьми. Не отстаивают своего мнения, тяжело переживают обиды. Редко проявляют инициативу, избегают принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, набравших 9-12 баллов, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, отстаивают свое, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Требуется дальнейшая воспитательная работа по формированию и развитию этих качеств личности.

Оценка 13-16 баллов свидетельствует о высоком уровне проявления коммуникативных и организаторских склонностей испытуемых. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, стремятся расширить круг своих знакомых, помогают близким и друзьям, проявляют инициативу в общении, способны принимать решения в трудных, нестандартных ситуациях.

Высший уровень коммуникативных и организаторских склонностей (17-20 баллов) у испытуемых свидетельствует о сформированной потребности в коммуникативной и организаторской деятельности. Они быстро ориентируются в трудных ситуациях. Непринужденно ведут себя в новом коллективе. Инициативны. Принимают самостоятельные решения. Отстаивают свое мнение и добиваются принятия своих решений. Любят организовывать игры, различные мероприятия. Настойчивы и одержимы в деятельности.

Стиль конфликтного поведения (Методика Томаса)

Текст методики

1.а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;

б) Вместо того, чтобы обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.

2.а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) Я пытаюсь уладить его с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.

3.а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4.а) Я стараюсь найти компромиссное решение; б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

5.а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого;

б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.а) Я пытаюсь избежать неприятности для себя; б) Я стараюсь добиться своего.

7.а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;

б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8.а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9.а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;

б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10.а) Я твердо стремлюсь добиться своего;

б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;

б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12.а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;

б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

13.а) Я предлагаю среднюю позицию;

- б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
- 14.а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;
- б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
- 15.а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;
- б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
- 16.а) Я стараюсь не задеть чувств другого;
- б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
- 17.а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
- б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- 18.а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;
- б) Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
- 19.а) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;
- б) Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно.
- 20.а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия; б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
- 21.а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому;
- б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
- 22.а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;
- б) Я отстаиваю свою позицию.
- 23.а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;
- б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;
- б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
- 25.а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте;
- б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
- 26.а) Я обычно предлагаю среднюю позицию;
- б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
- 27.а) Зачастую стремлюсь избежать споров;

б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29.а) Я предлагаю среднюю позицию;

б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30.а) Я стараюсь не задеть чувств другого;

б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

По каждому из пяти разделов опросника (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) подсчитывается количество ответов, совпадающих с ключом.

Ключ

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.

Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения испытуемого в ситуации конфликта, тенденции его взаимоотношений в сложных условиях.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Результаты исследования

Молодые сотрудники со стажем менее 5 лет

№	Ф.И.	Стаж (лет)	Стиль общения /баллы/	Стиль поведения (Методика Томаса) /баллы/	Кос-2/баллы/	
					Ком.	Орган.
1	А.А.	3	46	Соперничество – 8	20	17
2	И.С.	4	45	Соперничество – 10	19	16
3	А.М.	3	29	Избег. – 9, приспособл. – 9	6	5
4	Т.С	2	34	Сотруд.– 8, избег.– 8	19	17
5	Е.Т.	4	47	Соперничество – 10	15	14
6	И.Т.	1	34	Компромисс – 10	8	14
7	Д.Р.	1	31	Сотрудничество – 10	20	19
8	М.И.	2	29	Приспособление – 10	10	7
9	К.Р.	2	33	Компромисс – 8	16	14
10	Т.П.	3	35	Компромисс – 8	18	18
11	С.А.	4	36	Компромисс – 9	15	13
12	В.Е.	3	30	Приспособление – 10	10	10
13	А.Н.	4	37	Компромисс – 8	16	10
14	Л.Е.	2	34	Компромисс – 10	7	12
15	Ш.А.	1	32	Сотрудничество – 11	13	12

Сотрудники со стажем более 5 лет

№	Ф.И.	Стаж (лет)	Стиль общения /баллы/	Стиль поведения (Методика Томаса) /баллы/	Кос-2 /баллы/	
					Ком.	Орган.
1	П.А.	11	34	Приспособление – 10	18	17
2	С.С.	6	35	Сотр., Сопер., Присп. –7	16	16
3	С.Е.	17	46	Соперничество – 8	17	5
4	С.П.	21	33	Избегание – 9	17	17
5	С.А.	16	37	Сотрудничество – 10	17	14
6	Р.М.	18	41	Компромисс – 9	21	14
7	Н.А.	20	35	Компромисс – 10	18	19
8	Ш.Д.	8	36	Избег. – 9, компромисс – 8	8	7
9	Д.Н.	7	39	Компромисс – 13	19	14
10	К.Л.	6	43	Компромисс – 12	10	18
11	П.Н.	8	34	Компр. – 8, избег. – 8	17	13
12	И.Е.	20	37	Компромисс – 7	18	10
13	С.П.	7	39	Сотр., компр., избег.– 6	18	10
14	К.Р.	6	48	Соперничество – 9	16	12
15	А.Н.	7		Соперничество – 7	15	12

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Административная деятельность органов внутренних дел: учебник / под ред. А.П. Коренева. – М., 2001.
2. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М.Андреева. – М. : Наука, 2000.
3. Антонян, Ю.М. Криминальная патопсихология / Ю.М. Антонян, В.В. Гульдан. – М., 2001.
4. Антонян, Ю.М. Психология преступления и наказания / Ю.М. Антонян, М.И. Еникеев, В.Е. Эминов. – М. : ПЕНАТЕС-ПЕНАТЫ, 2000.
5. Анцупов, А.Я. Конфликтология : учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2006.
6. Базаров, Р.А. Уголовно-правовая характеристика преступлений против жизни : учеб. пособие / Р.А.Базаров. – Челябинск, 1998.
7. Бассин, Ф.В. Проблема бессознательного / Ф.В. Бассин. – М. : Знание, 2002.
8. Безносков, С.П. Профессиональная деформация личности / С.П. Безносков. – СПб. : Нева, 2004.
9. Бехтерев, В.М. Об экспериментальном психологическом исследовании преступников / В.М. Бехтерев. – СПб. : Энергия, 2002.
10. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. – М. : Альфа, 2006.
11. Васильев, В.Л. Юридическая психология / В.Л. Васильев. – 2-е изд. – М. : Владос, 2002.
12. Водолазский, Б.Ф. Психология осмотра места происшествия : учебное пособие / Б.Ф. Водолазский. – Омск : Омская ВШ МВД РФ, 2004.
13. Воронина, С.А. Конфликт как следствие системноструктурной трансформации современного российского общества / С.А. Воронина // Социология в современном мире: наука, образование, творчество : сборник статей / под ред. О.Н. Колесниковой, Е.А. Попова. – 2015. – Вып. 7.
14. Герасимов, В.Н. Испытание должностью / В.Н. Герасимов // Правда. – 2001.
15. Горшенин, Л.Г. Анализ поведения людей и методика моделирования предполагаемой ситуации / Л.Г. Горшенин. – М. : Буревестник, 2003.
16. Гриндер, Д. Структура магии: пер. с англ. / Д. Гриндер, Р. Бэндлер. – М. : Каас, 2005.
17. Губин, А.В. Общение в нашей жизни / А.В. Губин, Ю.В. Чуфаровский. – М. : Акварель, 2002.
18. Друкер, П. Управление нацеленное на результаты / П. Друкер. – М. : Технологическая школа бизнеса, 2002.

19. Зайцев, Г.Г. Управление кадрами на предприятии персональный менеджмент / Г.Г. Зайцев, С.И. Файбушевич. – СПб. : Издательство Санкт-Петербургского университета экономики и финансов, 2006.
20. Илларионов, В.П. Переговоры с преступниками / В.П. Илларионов. – М. : Маяк, 2003.
21. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации / А.Я. Кибанов. – М. : ГАУ, 2004.
22. Китов, А.И. Психология управления / А.И. Китов. – М. : Академия МВД РФ, 2005.
23. Ковалев, А.Г. Взаимовлияние людей в процессе общения и формирование общественной психологии / А.Г. Ковалев // Вопросы психологии. – 2001. – № 6.
24. Колодкин, Л.М. Социально-психологические аспекты отношений коллектива и личности в подразделениях ОВД / Л.М. Колодкин // Психолого-педагогические проблемы идейно-политического воспитания личного состава ОВД, укрепления дисциплины и социалистической законности. – М., 2005.
25. Криминология : учебник / под ред. акад. В.Н. Кудрявцева, проф. В.Е. Эминова. – М. : Юрист, 2005.
26. Леонтьев, А.Н. Деятельность. Сознание. Личность / А.Н. Леонтьев. – М. : Просвещение, 2005.
27. Ломов, Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Б.Ф. Ломов. – М. : Акварель, 2004.
28. Макдональд, В. Руководство по субмодальности / В. Макдональд. – Воронеж : НПО МОДЭК, 2004.
29. Маклаков, А.Г. Общая психология / А.Г.Маклаков. – СПб. : Питер, 2000.
30. Мицич, П. Как проводить деловые беседы / П. Мицич. – М. : Акварель, 2007.
31. Немов, Р.С. Психология. Кн. 1. Общие основы психологии / Р.С. Немов. – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2007.
32. Носков, В.А. Психотехника общения в работе оперуполномоченного службы БХСС / В.А. Носков. – СПб. : Питер, 2003.
33. Орел, В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В.Е. Орел // Журнал практической психологии и психоанализа. – 2001. – №3.
34. Основные виды деятельности и психологическая пригодность к службе в системе органов внутренних дел : справочное пособие / под ред. Б.Г. Бовина, Н.И. Мягких, А.Д. Сафронова. – М. : МВД РФ, 2006.
35. Панфилова, А. Психология переговоров, или как общаться, чтобы достичь успеха / А. Панфилова. – М. : Маяк, 2002.
36. Петровский, А.В. От поступка к характеру / А.В. Петровский. – М. : Пилигрим, 2003.

37. Пономарев, И.В. Конфликты в деятельности и общении работников органов внутренних дел / И.В. Пономарев. – М. : Норма, 2008.
38. Прикладная юридическая психология / под ред. А.М. Столяренко. – М. : Юрист, 2001.
39. Рабочая книга для практического психолога: технология эффективной профессиональной деятельности / под ред. Л.И. Уманского. – М., 2006.
40. Ратинов, А.Р. Судебная психология для следователей / А.Р. Ратинов. – М. : Прогресс, 2005.
41. Романов, В.В. Юридическая психология / В.В. Романов. – М. : Альфа, 2008.
42. Ронгинская, Т.И. Синдром «выгорания» в социальных профессиях / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. – 2002. – Т. 23. – № 3.
43. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии: в 2т. / С.Л. Рубинштейн. – Т. II. – М., 2006.
44. Рыжаков, А.П. Правоохранительные органы : учебник для вузов / А.П. Рыжаков. – М., 2003.
45. Свирская, И.Б. Переговоры: психологическая характеристика и методы отбора инструкторов по переговорной деятельности / И.Б. Свирская, Н.В. Андреев. – М. : Академия МВД России, 1995.
46. Сластенин, В.Л. Психология и педагогика : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / В.Л. Сластенин, В.Л. Каширин. – М., 2001.
47. Соколова, Е.Е. Тринадцать диалогов о психологии / Е.Е. Соколова. – М. : Смысл, 2003.
48. Социальная психология / под ред. А.М. Столяренко. – М., 2001.
49. Уголовное право Российской Федерации. Особенная часть : учебник / под ред. Л.В. Иногамовой-Хегай, А.И. Рарога, А.И. Чучаева. – изд., испр. и доп. – М. : ИНФРА-М: КОНТРАКТ, 2006.
50. Уголовное право Часть Общая. Часть Особенная : учебник / под ред. Н.И. Ветрова, Ю.И. Ляпунова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Юриспруденция, 2005.
51. Уголовно-процессуальные основы деятельности органов внутренних дел / под ред. Б.Т. Безлепкина. – М., 2003.
52. Фатеев, Н.М. Как провести социально-психологические исследования в коллективе органа внутренних дел / Н.М. Фатеев. – М., 2003.
53. Филатов, Ф.Р. Общая психология / Ф.Р. Филатов. – Ростов н/Д: Феникс, 2003.
54. Филонов, Л.Б. Психологическое изучение личности обвиняемого : учебное пособие. – М. : Академия МВД РФ, 2003.

55. Филонов, Л.Б. Тренинги делового общения сотрудников органов внутренних дел с различными категориями граждан / Л.Б.Филонов. – М. : АСТ-Пресс, 2003.

56. Фресс, П. Экспериментальная психология. Вып. 5 / П. Фресс, Ж. Пиаже. – М., 2005.

Монография

кандидат филологических наук
Мартынова Наталия Анатольевна

**ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ
НЕКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ
УЧАСТНИКОВ ДОРОЖНОГО ДВИЖЕНИЯ**

Свидетельство о государственной аккредитации
Рег. № 2660 от 02.08.2017
Подписано в печать 05.10.2018 г. Формат 60х90¹/₁₆.

Усл. печ. л. 4,75. Тираж 24 экз. Заказ № 105.

Орловский юридический институт МВД России имени В.В. Лукьянова
302027, г. Орёл, ул. Игнатова, 2.