

©1991г.

**С.Л. ДАНОВСКИЙ**

## **КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ СОТРУДНИКОВ ГАИ С ВОДИТЕЛЯМИ**

---

*ДАНОВСКИЙ Станислав Львович — кандидат философских наук, старший научный сотрудник ВНИИЦБД МВД СССР. В нашем журнале публикуется впервые.*

---

В социальной психологии под конфликтной ситуацией понимается противоречие, возникающее в сфере общения, нарушающее нормальное взаимодействие людей. Неоднократно повторяясь во времени и охватывая социально значимое количество людей, определенные конфликтные ситуации становятся социальными явлениями, отрицательно сказывающимися на человеческой деятельности. Так ежегодно практика ГАИ фиксирует более 40 млн. нарушений правил дорожного движения (ПДД) и около 320 тысяч дорожно-транспортных происшествий (ДТП), которые далеко не всегда проходят бесконфликтно между сотрудниками дорожно-патрульной службы (ДПС) и водителями.

Конфликтная ситуация включает в себе определенное этическое содержание. Какой бы причиной (в данном случае нарушением ПДД или совершением ДТП) ни вызывался конфликт, в ходе него обычно затрагиваются и моральные ценности. Это является характерной особенностью взаимоотношений между сотрудниками ГАИ и участниками дорожного движения — водителями. Причем необходимо отметить, что эти межличностные ситуации по своему виду относятся к так называемым «вертикальным конфликтам», которые возникают в области отношений власти и подчинения.

Сотрудник ДПС ГАИ выполняет целый ряд функций, которые относятся к властным полномочиям, возложенным на него государством. Это функции регулирования, надзора, контроля и наказания, при выполнении которых и возникают конфликтные ситуации с водителями автотранспорта.

Анализ жалоб по поводу деятельности сотрудников ДПС позволил выявить корреляцию их причин с типами конфликтов между сотрудниками ДПС и водителями (таблица).

Из таблицы видно, что межличностные конфликтные ситуации сотрудников ДПС с водителями составляют 74,2% (если суммировать две первые колонки по вертикали). В случае возникновения конфликтов по поводу оформления документов на ДТП можно утверждать, что это конфликты опосредованные, т.к. возникают они у водителя с системой, аппаратом или с какими-то людьми персонализирующими их, но не прямо с личностью сотрудника ДПС.

Отнеся межличностные конфликты между водителями и сотрудниками к виду «вертикального конфликта», необходимо рассмотреть его общую характеристику. Этот вид конфликта чаще всего имеет тенденцию втягивать в свою орбиту и других людей, а в данном случае представителей вышестоящих организаций над сотрудником ДПС, вызывая подчас многоуровневое участие в его разрешении. Побочным продуктом нередко бывает распространение его шири потерпевшей стороной (у каждого есть родные, друзья, знакомые, а у них то же самое и т.д.). Так возникает процесс, влияющий на общественное мнение. Таким образом, в оценке поведения правильности (справедливости, законности) поведения сотрудников ДПС или же решения по жалобе, принимают участие и не участвующие непосредственно в конфликте люди.

Особенность «вертикальных конфликтов» состоит также и в явном различии ролевых позиции конфликтующих сторон. Это нередко способствует искаженному представлению водителя (подчиненного) о подлинных намерениях сотрудника ДПС (представителя власти), приписывании ему злого умысла, «глухоты» к различным доводам. Однако и для

## Зависимость причин жалоб и конфликтных ситуаций\*

Причины жалоб	Конфликтные ситуации		
	Межличностные		По поводу оформления документов на ДТП
	По поводу нарушения ПДД	По поводу совершения ДТП	
Нарушение законности	25,5	8,4	15,8
Профессиональная некомпетентность	18,2	5,3	10,0
Некорректное поведение с водителями	16,3	1,5	25,8
Всего	59,0	15,2	

\* Проценты даны по жалобам, в результате проверки признанным обоснованными.

сотрудника ДПС это неравенство чревато опасностью другого рода — превышением, а иногда и злоупотреблением своих должностных и служебных полномочий, не всегда сопровождающихся корректным — вежливым и тактичным поведением. Скорее наоборот — первое практически не может обойтись без второго и стимулирует некорректность в поведении с гражданами.

Структура причин межличностных конфликтов, связанная с нарушением законности, как раз подтверждает вывод о неравенстве ролевых позиций в данной системе. Из анализа жалоб следует, что межличностные отношения представителей государственной власти, отвечающих за состояние дорожного движения с водителями автотранспорта, выступают прежде всего многообразным источником проблем деятельности ГАИ. Можно сделать вывод, что должностной статус любого представителя государственной службы, сотрудника ДПС ГАИ в частности, всегда противоречив. То есть «чем больше статус и престиж человека (власть всегда престижна — С.Д.), тем труднее ему вступить в действительно реальные психологические отношения с другим человеком» [1, с. 52]. Это связано с исполнением предписанных функций деятельности, которые распространяются на всех людей без исключения и определяются правом.

Однако этот вывод нельзя абсолютизировать. Он как раз определяет и предполагает направление поиска эффективного взаимодействия между людьми в ситуации власти и подчинения-с учетом существующих социальных тенденций.

Так, сопровождающий технический прогресс рост автомобилизации общества, интенсификация в этой связи определенной социальной деятельности, расширение ее поля приводит к тому, что процессы общения между сотрудниками ДПС ГАИ и водителями становятся все более частыми и напряженными. Это предъявляет повышенные требования к культуре общения, к умению быстро и точно ориентироваться в разнородных ситуациях общения. Сказанное предполагает неизбежность разработки социально-психологического тренинга — овладение эффективной техникой общения, навыками достаточно глубокого понимания себя, партнера по общению (водителя, пешехода), характера происшедшего в целом. Задача заключается в изучении типичных ситуаций и действий в них, но это уже дело дальнейших исследований.

Подобная социально-психологическая компетентность сотрудника ДПС ГАИ делает его в известном смысле подготовленным и, следовательно, более защищенным перед современной интенсификацией дорожного движения и связанных с ней конфликтов, что является немаловажным фактором и в плане профилактики ДТП, да и вообще безопасности движения.

Как показали исследования [1, с. 102] несоблюдение социальных норм общения приводит к конфликту, который стимулирует такое состояние личности, где преобладают отрицательные эмоции и возбуждение.

Межличностные конфликты сотрудников ДПС ГАИ с участниками дорожного движения имеют еще один важный социальный аспект. Это профессиональная деформация. Она развивается в двух направлениях.

Неоднократно повторяющиеся ситуации, связанные с нарушением ПДД и совершением ДТП, в которых каждый раз водители отстаивают, с их точки зрения, правомерные действия, могут приводить к психологическим изменениям личности сотрудника ДПС. В конечном итоге, вероятность возникновения у определенного количества сотрудников в сознании представления, что большинство или все водители являются нарушителями ПДД или все они стремятся это делать, — становится преобладающим. Это и является профессиональной деформацией первого порядка. Такое представление, в итоге, может способствовать излишней, необоснованной требовательности, граничащей с превышением и злоупотреблением властью, что и вызывает значительный поток жалоб. Условно эту профессиональную деформацию личности сотрудника можно назвать «положительной», т.к. она поддается коррекции, то есть ей можно противостоять, применяя методы психолого-педагогического воздействия.

Другое направление или профессиональная деформация второго порядка личности сотрудника ДПС значительно серьезнее и важнее. Психолого-педагогические меры здесь могут быть применены только в качестве профилактических воздействий, то есть тогда, когда личность еще не претерпела изменений, а только предполагается, что подобное может произойти. Речь идет о профессиональной деформации, связанной с получением взятки. Неоднократно повторяющиеся ситуации с водителями на почве нарушения ими ПДД и совершения ими ДТП приводит к вполне естественному желанию избежать конфликтов. Одним из путей достижения этого является взимание поборов помимо официальных штрафных санкций. Таким образом, конфликт в дорожной ситуации может разрешаться вполне «благоприятно» для обеих сторон. Психологическая деформация второго порядка является «отрицательной», так как она не только искажает личность - психологически, но и трансформирует ее в противоположность. Сотрудник из защитника права, закона и граждан превращается в пособника свершения новых правонарушений. Социальная вредность такого изменения личности несоизмерима с изменением психологическим. Указание на подобную трансформацию отмечается в очень значительном количестве жалоб. На наличие такого факта болезненно реагирует общественное мнение, фиксируя отрицательную сторону в деятельности ДПС ГАИ.

Мерой профилактики деформации личности второго порядка в существующих условиях может быть только отмена уплаты денежных штрафов водителями за нарушения ПДД непосредственно сотруднику ДПС. Такая мера, конечно, не может полностью исключить указанную деформацию личности сотрудника, но она создает условия, когда вероятность такой деформации снижается. Разработке мер психолого-педагогического и социального воздействия, профилирующих психологическую деформацию сотрудников, необходимо посвятить специальные социологические и социально-психологические исследования.

Межличностные конфликты сотрудников ДПС ГАИ с водителями имеют еще один очень важный аспект, связанный с профилактикой безопасности дорожного движения в психологическом плане. В данном случае необходимо раскрыть содержание послеконфликтной ситуации.

По результатам, полученным в ходе экспресс-исследования<sup>1</sup>, сотрудник ДПС останавливает 38-40 автомашин в течение рабочего дня, и в среднем за это время у него происходят две конфликтные ситуации, а за неделю — 7-8. На каждую тратится время, в среднем, 10 минут. По данным социально-психологических исследований на каждую минуту конфликта приходится от 12 до 20 минут послеконфликтного времени [2]. Это тот период времени, когда человек не может нормально исполнять свои обязанности. Расчет по самым нижним пределам послеконфликтного времени показывает, что за рабочий день у сотрудника ДПС этот период составляет 2-4 часа, а за рабочую неделю 14-18 часов. Необходимо также отметить, что этот период времени относится и к водителю, то есть водителю, минимум, в течение 2-4 часов не может с должным вниманием управлять автотранспортом — он находится в возбужденном состоянии, где преобладают отрицательные эмоции. Причем, если у сотрудника как представителя власти, бывают часто контакты подобного рода и, в известной степени, он имеет больше возможностей адаптироваться к ним,

<sup>1</sup> Экспресс-опрос был проведен в Москве в 1989 г.

то у водителя этих возможностей меньше — для него каждый конфликт представляет уникальное событие (в среднем, водителя останавливают 7-8 раз в год), отсюда и время послеконфликтной ситуации может быть больше. Таким образом, как для сотрудника ДПС, так и для водителя в последующий после конфликта ситуации возникает очень значимая вероятность снижения внимания к условиям дорожного движения, а это может способствовать совершению ДТП.

Межличностные конфликты сотрудников ДПС с водителями относятся также к форме конфликта, возникающего в результате утилитарного общения, где главенствуют свойства социальной нормативности или норм поведения общающихся в зависимости от целей общения. Общение, например, руководителей и подчиненных, продавцов и покупателей и т.п. различаются не только по содержанию, но и по форме, стилю, предусматриваемыми соответствующими нормами. В сфере утилитарного общения удельный вес нормативности более высок, чем в личностном общении. Вступая в личностные отношения, люди должны считаться с принятыми в той или иной среде условностями, правилами поведения. Многим понятные и известные различные социальные ограничения послужили основанием для выделения интердиктивного общения [3]. Интердиктивное общение — общение, запрещающее выходить за рамки целевой направленности предмета общения. Так, например, трудно представить, что при нарушении ПДД водитель будет общаться с сотрудником ДПС по поводу разведения цветов или же своих интересов в области литературы. Именно конкретная цель определяет содержание этого общения. «В данном случае нормы общения могут регулировать характер социально-ролевых отношений, и тогда они определяются содержанием этих отношений» [4, с. 173]. Вступая в это утилитарное интердиктивное общение, относящееся к социально-ролевому, люди тем не менее «ожидают найти внимательность и откровенность, добросовестность, они чрезвычайно неприязненно относятся к грубости, халатности, недисциплинированности и другим моральным порокам. Насколько действительные отношения соответствуют подобным требованиям, можно судить по степени удовлетворенности партнерами по общению» [4, с. 186—187]. Об этом и свидетельствует вся проделанная работа по анализу жалоб водителей. Конечно, на нравственную атмосферу общения и протекания межличностных конфликтов влияют и психологические перегрузки сотрудников, и их способность к самокритичному восприятию собственного поведения, и умение понять водителя, и некорректное поведение водителя, как бы «заражающее» ответное поведение сотрудника и т.п. Это ставит вопрос об исключительной роли правовой подготовки, включающей и культуру общения как необходимый и чрезвычайно важный компонент профессиональной деятельности сотрудников ДПС ГАИ.

Все сказанное о конфликтах сотрудников ДПС ГАИ с водителями автотранспорта приводит к выводу, что для Госавтоинспекции наиболее актуальным является решение проблемы постепенного перехода, наряду с требовательно-правоохранительной деятельностью, к обслуживанию, обеспечению и созданию для участников дорожного движения безопасности, защищенности и даже комфортности в условиях очень непростого и все усложняющегося процесса дорожного движения.

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Петровская Л.А.* Теоретические и методологические проблемы социально-психологического тренинга М МГУ. 1982.
2. *Парыгин Б.Д.* Социально-психологический климат в коллективе Л., Наука, 1981. С. 20.
3. *Соковнин В.И.* О природе человеческого общения. Фрунзе, Ментер. 1973 С. 100.
4. *Архангельский Л.М.* Социально-психологические проблемы теории личности. М., Мысль, 1974.