

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет социальных наук
Кафедра психологии и педагогики
Направление подготовки 37.03.01 – Психология

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Зав.кафедрой

_____ Е.А. Иванова
«__» _____ 2016г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Гендерные особенности конфликтного поведения сотрудников
специализированного батальона дорожно-патрульной службы

Исполнитель
студент группы 264-об

Т.С. Гонта

Руководитель
ст. преподаватель

В.С. Клемес

Нормоконтроль

В.С. Клемес

Благовещенск 2016

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет Социальных наук
Кафедра Психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

_____ Е.А. Иванова

« _____ » _____ 2016г.

З А Д А Н И Е

К бакалаврской работе студента ГОНТА ТАТЬЯНЫ СЕРГЕЕВНЫ

**1. Тема бакалаврской работы: ГЕНДЕРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ
КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ
СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОГО БАТАЛЬОНА ДОРОЖНО-ПАТРУЛЬНОЙ
СЛУЖБЫ.**

(утверждено приказом от _____ № _____)

2. Срок сдачи студентом законченной работы 19.06.2016

3. Исходные данные к бакалаврской работе:

В современной жизни одним из неотъемлемых факторов существования людей, а также частью нашей жизни является конфликт. Для общества характерно мнение о том, что конфликт - это явление всегда нежелательное и его необходимо, по возможности избегать и немедленно разрешать, как только он возникнет. За каждой личностью, которая решает конфликт скрываются определенные особенности, которые присущи только ей. Наиболее характерным признаком, который накладывает отпечаток на всю жизнь и особенности взаимодействия человека с окружающими есть его гендерную принадлежность.

Актуальность данной темы заключается в том, что сегодня каждому человеку важно знать особенности конфликтного поведения, а также природу самого конфликта, чтобы успешно его разрешить. Важную роль в урегулировании конфликта играет личность, а также особенности ее поведения в зависимости от гендерной принадлежности. Современное понимание гендер неразрывно связано с социальными и культурными нормами, которые социум предписывает выполнять людям в зависимости от их биологического пола. В конечном итоге социокультурные нормы, обуславливающие социальный пол определяют модели поведения человека в межличностных конфликтах.

4. Содержание бакалаврской работы (перечень подлежащих разработке вопросов):

1. Проанализировать литературу по проблеме гендерных особенностей конфликтного поведения сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы;

2. Выявить уровень конфликтности и стратегии конфликтного поведения сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы;

3. Определить гендерные особенности конфликтного поведения сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы.

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.).

Бакалаврская работа содержит 66 страниц, 7 рисунков, 3 таблицы, 52 литературных источника, 3 приложения.

6. Дата выдачи задания 01.09.2015

Руководитель бакалаврской работы: КЛЕМЕС ВИКТОРИЯ СЕРГЕЕВНА,
СТАРШИЙ ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Задание принял к исполнению « ____ » _____ 2015 г. _____

(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 66 страниц печатного текста, 52 литературных источника, 3 приложения, 3 таблицы, 7 рисунков.

КОНФЛИКТ, КОНФЛИКТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ, ГЕНДЕР,
КОНФЛИКТНОСТЬ, СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ

В первой главе рассматривается понимание конфликта и конфликтного поведения в психологии, основные его модели и стратегии. Определяются психологические особенности профессиональной деятельности сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы, а также их основные права и обязанности. Дается описание конфликтного поведения мужчин и женщин. Выявляются различия данного поведения.

Во второй главе рассматриваются основные методики изучения конфликтности и стратегий конфликтного поведения. Приводятся результаты исследования и составленные по ним графики. Описаны результаты статистической обработки. Делаются основные выводы.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Теоретические основы изучения гендерных особенностей конфликтного поведения сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы	9
1.1 Понятие конфликтного поведения	9
1.2 Психологическая характеристика профессиональной деятельности сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы	20
1.3 Факторы, влияющие на конфликтное поведение мужчин и женщин	30
2 Исследование гендерных особенностей конфликтного поведения сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы	38
2.1 Организация и методы исследования	38
2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования	40
Заключение	50
Библиографический список	53
Приложение А Методика «Оценка уровня конфликтности» В.И. Андреева	58
Приложение Б Методика «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации» К. Томаса	61
Приложение В Сводные таблицы данных	66

ВВЕДЕНИЕ

В современной жизни одним из неотъемлемых факторов существования людей, а также частью нашей жизни является конфликт. Если обратиться к истории человечества, перед нами предстанет история конфликтов, кризисов, недопонимания и борьбы. Еще древние философы считали, что конфликт существует повсюду независимо от мнений людей о нем. Правда, сам термин «конфликт» они еще не употребляли, но уже видели, что конфликт не исчерпывает собой всей жизни и представляет собой ее часть. Потребности современного общества способствовали увеличению внимания к проблемам конфликтов. Необходимым условием общественного развития являются конфликты, которые неизбежны в любой социальной структуре.

Для общества характерно мнение о том, что конфликт - это явление всегда нежелательное и его необходимо, по возможности избегать и немедленно разрешать, как только он возникнет. В отечественной и зарубежной психологической науке существуют различные взгляды на природу конфликтов. Противоположные позиции представлены как в зарубежной психологии и социологии (Дарендорф Р., Зиммель Г., Козер Л., Левин К., Морено Д., Парсонс Т., Томас К., Томпсон К., Хорни К.), так и в отечественной психологии (Абульханова-Славская К.А., Алишев В.С., Аллахвердова О.В., Анцупов А.Я., Гришина Н.В., Донцов А.И., Петровская Л.А., Полозова Т.А., Прошанов С.Л., Реан А.А., Шипилов А.И., Трусков В.П., Хасан Б.И.). Но, как известно, за каждой личностью, которая решает конфликт скрываются определенные особенности, которые присущи только ей. Наиболее характерным признаком, который накладывает отпечаток на всю жизнь и особенности взаимодействия человека с окружающими есть его гендерная принадлежность.

Неотделимым понятием от конфликта, является конфликтное поведение – внешняя активность субъекта, направленная на предмет конфликта и меняющая или сохраняющая от изменения существующее противоречие между

сторонами. Но, как известно, за каждой личностью, которая решает конфликт скрываются определенные особенности, которые присущи только ей. Наиболее характерным признаком, который накладывает отпечаток на всю жизнь и особенности взаимодействия человека с окружающими есть его гендерную принадлежность.

Мужчины и женщины отличаются многими сферами – в познавательном развитии, в физиологическом становлении, в составе ума, в привычках, волевой и эмоциональной сфере. Следовательно, что и в различных ситуациях они действуют по-разному. Актуальность данной темы заключается в том, что сегодня каждому человеку важно знать особенности конфликтного поведения, а также природу самого конфликта, чтобы успешно его разрешить. Важную роль в урегулировании конфликта играет личность, а также особенности ее поведения в зависимости от гендерной принадлежности. Современное понимание гендер неразрывно связано с социальными и культурными нормами, которые социум предписывает выполнять людям в зависимости от их биологического пола. В конечном итоге социокультурные нормы, обуславливающие социальный пол определяют модели поведения человека в межличностных конфликтах.

Цель исследования: изучение гендерных особенностей конфликтного поведения сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы.

Объект: конфликтное поведение.

Предмет: гендерные особенности конфликтного поведения сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы.

Гипотеза: существуют различия конфликтного поведения у мужчин и женщин.

Задачи:

1. Проанализировать литературу по проблеме гендерных особенностей конфликтного поведения сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы;

2. Выявить уровень конфликтности и стратегии конфликтного поведения;

3. Определить гендерные особенности конфликтного поведения сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы.

Методы: анализ литературы, тестирование, математическая и статистическая обработка данных.

База исследования: подразделение МВД России по Амурской области в г. Благовещенске - специализированный батальон дорожно-патрульной службы ГИБДД.

Выборка исследования: 30 человек в возрасте от 28 до 50 лет.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ГЕНДЕРНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ГИБДД

1.1 Понятие конфликтного поведения

На сегодняшний день такое понятие как конфликт не принадлежит к какой-либо определенной научной области. Оно широко используется как в психологии, так и в других науках, изучающих человека и его особенности, а также в философии, искусствоведении, математике и в военных науках. Следующие два толкования, характеризующие конфликт в общих чертах, являются наиболее популярными. Исследователь детских конфликтов А. А. Рояк дает следующее определение: «Конфликт – это форма социального взаимодействия между двумя или более субъектами (субъекты могут быть представлены индивидом / группой / самим собой - в случае внутреннего конфликта), возникающий по причине несовпадения желаний, интересов, ценностей или восприятия» [5, с. 62]. В отечественной литературе специалист по конфликтологии, Ю.Г. Запрудский, определяет конфликт как: «Очевидное или скрытое состояние антогонизма объективно расходящихся интересов, целей и тенденций развития социальных объектов, прямое и косвенное столкновение социальных сил, основанное на противодействии существующему общественному порядку, особая форма исторического движения к новому социальному единству» [6, с. 46].

Любой конфликт представляет собой динамическую целостность, в которой присутствуют объективные (внеличностные) элементы (объект, участники и среда конфликта) и личностные элементы (черты характера и тип личности, основные психологические доминанты поведения, манеры, этические ценности и т. п.). Самой важной особенностью конфликта является характер потребности человека, за удовлетворение которой он борется. Согласно теории А. Маслоу, человеческие потребности можно сгруппировать и выделить в них пять иерархически связанных уровней. К ним относятся такие потребности, как

физиологические и социальные, потребность в безопасности и защищенности, в уважении и самовыражении. В случае, когда любая из этих потребностей неудовлетворенна, человек может пойти на конфликт.

Конфликт — это всегда сложный и многоплановый социальный феномен. Участие в нем принимают самые различные стороны: индивиды, социальные группы, национально-этнические общности, государства и группы стран, которые объединены теми или иными целями и интересами. Возникновение конфликтов происходит по самым различным причинам и мотивам. К ним относятся психологические, экономические, политические, ценностные, религиозные и т.д. Но каждому из нас известно, что сама личность внутренне противоречива и подвержена постоянным противоречиям и стрессам. Способность выбрать правильную стратегию поведения в конфликтной ситуации для достижения благоприятного результата является чрезвычайно важным для адаптации личности в обществе.

Если основываться на психологической сущности конфликта, то он может быть рассмотрен как один из разновидностей трудных ситуаций, возникающих в процессе жизнедеятельности человека и социальной группы. Ситуацию можно рассмотреть как сложную субъективно-объективную действительность, где объективные компоненты представлены в форме субъективного восприятия и личностной значимости для участников ситуации.

По мнению Б. Шведина, трудная ситуация – это «взаимодействие личности с затруднительной обстановкой в процессе деятельности». Трудная ситуация характеризуется наличием непростой обстановки, активностью мотивов личности, нарушением соотношения между требованиями деятельности и профессиональными возможностями человека. Выделяются следующие признаки сложной ситуации:

- наличие трудности, понимание личностью угрозы, препятствия, возникающие на пути реализации каких-либо мотивов и целей;
- состояние психической напряженности как реакция личности на возникшее затруднение, преодоление которого значимо для субъекта;

- значимое изменение привычных параметров деятельности, поведения, коммуникации, выход за рамки «обыденности».

К основным видам сложных ситуаций являются ситуации деятельности, бытийные, социального взаимодействия и внутриличностного плана. Ведущим признаком трудной ситуации служат препятствия, которые рассматриваются как угроза реализации мотивов, поставленных целей. В зависимости от того, как угроза расценивается, затруднительные ситуации могут иметь три уровня:

1) трудность как потенциальная угроза (проблемные ситуации деятельности, бытийные ситуации неизвестности, проблемные ситуации социального взаимодействия, внутриличностные затруднения);

2) трудность как непосредственная, уже готовая осуществиться угроза (критические, бытийные ситуации опасности, аварийные ситуации деятельности, внутриличностные конфликты и предконфликтные ситуации взаимодействия);

3) трудности как осуществляющаяся угроза (чрезвычайные, в том числе и боевые, конфликтные ситуации и внутри личностные кризисы) [5, с. 376].

Неотрывно от понятия «конфликт» и конфликтное поведение личности. Конфликтное поведение – внешняя активность субъекта, направленная на предмет конфликта и изменяющая или удерживающая от изменения существующее противоречие между сторонами. Конфликтное поведение подразделяется на наступательное, оборонительное и отступательное [16, с. 44].

Наступательным называют поведение, направленную реализацию собственных интересов, достижение собственных целей, а так же стремлением навязать свое мнение другим. Оборонительное конфликтное поведение характеризуется множеством реакций и поведенческих актов, которые направлены на сохранение своих интересов и чувства собственного достоинства. Отступательное поведение заключается в уходе от конфликтной ситуации, отсутствием стремления к достижению собственной цели и принесением в жертву своих интересов.

Необходимо отличать тактику и стратегию поведения в конфликтных ситуациях. Под стратегией поведения понимают ориентацию личности

(группы) на достижение конечной цели в конфликте. Она определяет смысл тактик, выбранных конфликтующими сторонами. Тактикой является уже множество характерных приемов и способов, направленных на преодоление проблемы, которая и привела к конфликту. Как правило, конфликты вызывают у личности массу отрицательных эмоций, которые могут стать серьезной проблемой.

Поведение человека иногда может стать причиной возникновения конфликта в системе межличностных отношений. Конфликтное поведение может быть осознанным и неосознанным. В первом случае человек преднамеренно создает конфликтные ситуации и своими действиями продолжает развивать конфликт.

Подобное поведение может объясняться многими причинами. Во-первых, желанием личности при помощи такого способа самоутвердиться. Во-вторых, конфликтная ситуация выявляет истинную позицию партнера по общению, поэтому противоречие формируется для выяснения мотивов действий другой стороны. В-третьих, конфликт проявляет индивидуальные качества личности, проецирует его социальные установки, систему ценностей. А так же намеренное внесение раздора способствует установлению новой системы взаимоотношений [25, с. 130].

Сознательное конфликтное поведение могут использовать ведущие и инструкторы тренингов в своей профессиональной сфере. Моделирование конфликтных ситуаций в тренингах и на деловых играх приводит в действие механизм сплочения коллектива, формирования нестандартных решений и поиска стратегий выхода из конфликта. Модели конфликта являются эффективными приемами в профилактике и предупреждении конфликтных ситуаций в реальной жизни и взаимодействиях. Неосознанное конфликтное поведение – наиболее частый пример в системе межличностных отношений. Конфликтное поведение в этом случае определено следующим:

– некомпетентностью человека;

- отсутствием практики и опыта конструктивного и бесконфликтного ведения общения;
- индивидуальными особенностями психики и характера человека;
- несформированными социальными и морально нравственными установками субъекта межличностных отношений;
- неорганизованной или плохо организованной системой норм и правил, которые регулируют поведение и определяют допустимые его формы;
- низкой культурой коммуникации в социальной общности и ее представителей в частности;
- нарушением баланса ролевых отношений: несоответствие занимаемой роли и роли, которая ожидается окружающими людьми;
- неуправляемостью с предъявляемыми требованиями;
- реакцией человека на фрустрацию, физическое состояние, депрессию;
- проблемы в сфере, которая лично значима, могут привести к агрессии и конфликтному поведению в другой сфере [25, с. 134].

Причин конфликтного поведения может быть много, так как в основном они имеют субъективный характер. Объективная составляющая поддается корректировке, например обучением навыкам рациональной критики, аргументированию своей позиции, невербальной коммуникации. Конфликт – это всегда сложное и многостороннее явление. В конфликтных ситуациях могут быть вовлечены самые различные стороны: как один индивид, так и социальные группы, национально-этнические сообщества, государства и их коалиции.

Также выделяются два типа поведенческого реагирования субъекта на конфликтную ситуацию. Активный тип реагирования рассматривается как динамичная форма адаптации субъекта к трудной ситуации, активное преобразование окружающей среды. Однако эта деятельность может носить как конструктивный характер (увеличение уровня поисковой деятельности, расширение возможных вариантов решения проблемы, мобилизация сил на решение задачи – в общем, увеличение эффективности деятельности и

коммуникации), так и деструктивный (дезорганизация деятельности, непосредственные и импульсивные поиски выхода, разрушительные действия относительно другого или самого себя, ухудшение функционирования и т.д., нервные вспышки, истерические реакции) [16, с. 52].

Пассивный тип поведения, деятельности и коммуникации в трудной ситуации может быть осуществлен также в двух формах: как приспособление и как уход из ситуации. Приспособление рассматривается как отказ от защиты собственных интересов и целей, уменьшение уровня претензий, уступка обстоятельствам, снижение эффективности деятельности до соответствующего изменившимся условиям уровня, и др. Отступление из ситуации реализуется в таких поведенческих проявлениях, как: воздержание от взаимодействия, отказ от выполнения задачи, уход в собственные фантазии, употребление алкоголя, наркотиков и т.д. [25, с. 157].

Конфликтное поведение состоит из противоположно направленных действий участников конфликта. Этими действиями реализуются скрытые от внешнего восприятия процессы в мыслительной, эмоциональной и волевой сферах оппонентов. Чередование взаимных реакций, направленных на реализацию интересов каждой стороны и ограничение интересов оппонента, составляет видимую социальную реальность конфликта. Поскольку действия оппонентов в большой степени влияют друг на друга, вытекают из предыдущих действий другого, т.е. взаимообуславливаются, то в любом конфликте они приобретают характер взаимодействия [6, с. 168].

Конфликтное поведение имеет свои принципы, модели и стратегии или способы. Среди основных принципов конфликтного противоборства выделяют:

1. Концентрацию сил;
2. Координацию сил;
3. Нанесение удара по наиболее уязвимому пункту в расположении противника;
4. Экономия сил и времени и др.

Смысл конфликтного поведения заключается в противоположно направленных действиях участников конфликта, в которых реализуются процессы в их мыслительной, эмоциональной и волевой сферах. Чередование взаимных реакций, направленных на реализацию интересов каждой стороны и соответствующее ограничение их интересов, составляет видимую социальную реальность. Поскольку действия в конфликтной ситуации взаимообусловлены, то в любом конфликте они приобретают характер конфликтного взаимодействия.

Также необходимо учитывать, что людей в конфликтах, наряду с другими факторами, предопределяется уровнем накопленного конфликтного опыта. При затяжных конфликтах конфликтующие достаточно глубоко узнают сильные и слабые стороны друг друга и в состоянии прогнозировать поведение оппонента и выбирать соответствующие приемы и способы воздействия друг на друга. В результате этого их действия, как правило, становятся взаимообусловленными.

Под воздействием этих факторов участники конфликтной ситуации оказываются перед необходимостью выбора одной из трех принципиальных возможностей своих. В свою очередь эти принципиальные линии поведения конфликтующих сторон тесно взаимосвязаны и обуславливают три основные модели конфликтного поведения.

В литературе выделяются три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации, которые отражают взгляды и установки участников конфликта на конфликт в целом, на его динамику и способ разрешения в частности [5, с. 123].

Первая модель конфликтного поведения конструктивная. Придерживаясь данной модели, субъект стремится уладить конфликт и нацелен на поиск приемлемого решения. Отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику. Открыт и искренен, в общении лаконичен и немногословен.

Второй моделью является деструктивная. Для нее характерно стремление к расширению и обострению конфликта, постоянное принижение партнера, негативное оценивание его личности, а так же проявление подозрительности и недоверия к сопернику, что и нарушает этику общения.

Последняя модель – конформистская. В рамках данной модели участник конфликта пассивен, склонен к уступкам, непоследователен в оценках, суждениях и поведении. Он легко соглашается с точкой зрения соперника, пытаясь уйти от острых вопросов.

Каждая из этих моделей обусловлена предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально – психологическими особенностями субъектов конфликтного взаимодействия. Модели поведения отражают установки участников конфликта на его динамику и способ решения [5, с. 127].

Приведенные выше принципиальные линии и модели конфликтного поведения предполагают использование соответствующих поведенческих стратегий и тактик (стилей). Каждой стороной в конфликте избирается форма поведения, которой придерживается сторона на протяжении всего конфликтного взаимодействия. Выбор стратегии детерминируется индивидуальными особенностями и социальными установками участниками конфликта. Выбранная стратегия не трансформируется в другую даже под воздействием стратегии, занимаемой оппонентом [5, с. 128].

Стратегия поведения в конфликтной ситуации – это направление и особенности действия конфликтующей стороны, выдерживаемые до завершения конфликта. Помимо индивидуальных предпочтений субъекта конфликта и его морально-нравственных принципов, на выбор стратегии влияют и объективные факторы:

1. Степень ущерба и размер потерь при конфликтном взаимодействии;
2. Объективная оценка нанесения ущерба оппоненту; количество и качество ресурсов, которые можно использовать при достижении своих целей и удовлетворении интересов;

3. Статус оппонента;
4. Позиция оппонента в отношении другой стороны в конфликтном взаимодействии (выбранная стратегия поведения оппонента);
5. Оценка последствий конфликта при той или иной стратегии действий; временная и пространственная характеристики конфликта;
6. Принципиальность решения проблемы, значимость того или иного исхода противоречия для субъекта конфликта [25, с. 237].

Определяют пять основных стратегий конфликтного поведения: сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление и соперничество.

Принуждение (борьба, соперничество). Тот, кто выбирает данную стратегию поведения, прежде всего исходит из оценки собственных интересов в конфликте, как высоких, а интересов своего соперника – как низких. Выбор стратегии принуждения в конечном итоге сводится к выбору: либо интерес борьбы, либо взаимоотношения.

Выбор в пользу борьбы отличается стилем поведения, который характерен для деструктивной модели. При такой стратегии активно используется власть, сила закона, связи, авторитет и т. д.

Уход. Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Она характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника и является взаимной. Это по сути дела взаимная уступка. При анализе данной стратегии важно учитывать два варианта проявления:

- а) когда предмет конфликта не имеет существенного значения ни для одного из субъектов и адекватно отражен в образах конфликтной ситуации;
- б) когда предмет спора имеет существенное значение для одной или обеих сторон, но занижен в образах конфликтной ситуации, то есть субъекты конфликтного взаимодействия воспринимают предмет конфликта как несущественный [5, с. 146].

Уступка. Человек, придерживающийся данной стратегии, так же как и в предыдущем случае, стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в данном случае иные. Направленность на личные интересы здесь низкая, а

оценка интересов соперника высокая. Иначе говоря, человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.

Стратегия уступки имеет некоторое сходство со стратегией принуждения. Это сходство заключено в выборе между ценностью предмета конфликта и ценностью межличностных отношений. В отличие от стратегии борьбы, в стратегии уступки приоритет отдается межличностным отношениям.

Важно иметь в виду, что оправдана данная стратегия в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта не созрели. И в этом случае она ведет к временному «перемирию», является важным этапом на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации [14, с. 63].

Компромисс. Компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Иначе ее можно узнать стратегией взаимной уступки.

Стратегия компромисса не портит межличностные отношения. Более того, она способствует их положительному развитию. При анализе данной стратегии важно иметь в виду ряд существенных моментов.

1) Компромисс нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта. Взаимная уступка часто является этапом на пути поиска приемлемого решения проблемы.

2) Иногда компромисс может исчерпать конфликтную ситуацию. Это наступает при изменении обстоятельств, вызвавших напряженность. Например, два сотрудника претендовали на одну и ту же должность, которая должна освободиться через полгода. Но через три месяца ее сократили. Предмет конфликта исчез.

3) Компромисс может принимать активную и пассивную формы. Активная форма может проявляться в заключении четких договоров, принятии каких-то обязательств. Пассивный компромисс – это нечто иное, как отказ от каких-либо активных действий по достижению определенных взаимных уступок в тех или иных условиях. Иначе говоря, в конкретных условиях

перемирие может быть обеспечено пассивностью субъектов конфликтного взаимодействия [14, с. 76].

Сотрудничество. Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений. Анализирую эту стратегию сотрудничества в конфликтном взаимодействии, следует учитывать некоторые обстоятельства [5, с. 181].

Особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта. Если предмет конфликта имеет жизненно важное значение для одного или обоих субъектов конфликтного взаимодействия, то о сотрудничестве не может быть и речи. В этом случае возможен лишь выбор борьбы, соперничества. Сотрудничество возможно лишь в том случае, когда сложный предмет конфликта допускает маневр интересов противоборствующих сторон, обеспечивая их сосуществование в рамках возникшей проблемы и развитие событий в благоприятном направлении.

Стратегия сотрудничества включает в себя все другие стратегии. При этом стратегии в сложном процессе сотрудничества играют подчиненную роль, они в большей степени выступают психологическими факторами развития взаимоотношений между субъектами конфликта. Являясь одной из самых сложных стратегий, стратегия сотрудничества отражает стремление противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему [5, с. 185].

Конфликтное поведение помимо основных принципов, моделей и стратегий поведения, включает в себя такое понятие как «конфликтность личности». Она характеризует черту характера или их комплекс как интегративное личностное свойство, отличающееся частотой возникновения конфликтов и вступления в них человека.

Конфликтность личности определяется комплексным действием факторов:

1. Психологических (особенностей темперамента, уровня агрессивности, психологической устойчивости и саморегуляции, актуального эмоционального состояния, социально-психологических установок и ценностей, отношения к оппоненту, компетентности в общении и др.);

2. Социальных (особенностей условий жизни и деятельности, среды и социального окружения, общего уровня культуры и др.).

Конфликтность личности — интегративный комплексный показатель и характеристика личности, тесно связанная с сугубо психологическими и прежде всего личностными предпосылками. От уровня конфликтности зависит частота вступления личности в конфликт.

Таким образом, конфликтное поведение рассматривается как результат внутренних и внешних противоречий между обществом, микросредой и самим человеком. Это результат внутренних и внешних противоречий между потребностью в самоутверждении и возможностью ее удовлетворения, между самооценкой и оценкой группы, между требованиями группы и собственными установками и убеждениями. В структуру конфликтного поведения входят три модели: конструктивная, деструктивная и конформистская. Также выделяются пять основных стратегий конфликтного поведения: сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление и соперничество. Важной характеристикой личности является конфликтность, уровень которой предопределяет поведение в конфликтной ситуации.

1.2 Психологическая характеристика профессиональной деятельности сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы

Профессиональная деятельность сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы заключается в регулировании движения автотранспорта и предупреждении на улицах и дорогах дорожно-транспортных происшествий. Профессиональная деятельность инспектора СБ ДПС ГИБДД, как правоохранительного органа, включает в себя шесть сторон деятельности, связанных с юридическими специальностями: социальную,

коммуникативную, организационную, поисковую, удостоверительную и реконструктивную [1, с. 156].

1. Социальная сторона включает политический аспект, проявляющийся в деятельности следователя, прокурора, оперативного работника и т.д., которые организуют борьбу с преступностью на определенном участке. Данная сторона профессиональной деятельности заключается в разработке и проведении профилактических мероприятий, осуществлении правовой пропаганды, а также перевоспитание преступника с целью вернуть его к социально одобряемой форме.

2. Коммуникативная сторона профессиональной деятельности сотрудника СБ ДПС ГИБДД заключается в сборе важной информации при помощи общения. Особенно важна данная деятельность при проведении допросов.

3. Организационная сторона учитывает волевые действия, направленные на реализацию и периодическую проверку служебных версий и планов. Она включает в себя два аспекта: организация людей для решения служебных задач в коллективе и самоорганизованность [3, с. 217].

4. Поисковая сторона заключается в сборе информации, которая необходима для решения задач профессиональной деятельности.

5. Удостоверительная сторона профессиональной деятельности заключается в обработке всей полученной необходимой информации и придание ей предусмотренной законом специальной формы.

6. Реконструктивная сторона включает в себя полный анализ всей собранной информации и выдвижение рабочих версий, основанных на служебных знаниях, а также включает в себя планирование своей профессиональной деятельности.

Сотрудникам специализированного батальона дорожно-патрульной службы для успешного выполнения своей профессиональной деятельности и эффективного взаимодействия с людьми необходимо обладать рядом качеств. К ним можно психическую и физическую выносливость, профессиональную компетентность, ответственность, справедливость, терпимость,

индивидуальный подход к каждому гражданину [4, с. 176]. Так же необходимо отметить такие качества, как дисциплинированность, рассудительность и уравновешенность. Сотрудники СБ ДПС ГИБДД обязаны быть внимательными, решительными, уметь контролировать свои эмоции.

Выполнение основных функций сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы невозможно без учета человеческого фактора, а так же психологических особенностей их деятельности. Изучение психологии профессиональной деятельности сотрудников СБ ДПС ГИБДД способствует освоению и оценке психологических характеристик данной деятельности, которые содержатся в задачах, предмете, объекте и субъекте труда, а также позволяет развить психологические знания о ее структуре и содержании [4, с. 184]. Такая осведомленность необходима для самих сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы, так как способствует повышению уровня их психологической готовности к выполнению профессиональных обязанностей, помогает совершенствованию позитивной мотивации к труду и других профессионально значимых личностных качеств.

Можно выделить несколько психологических особенностей профессиональной деятельности сотрудников СБ ДПС ГИБДД. Одной из них является интенсивность, а так же разнообразие межличностных коммуникаций [3, с. 191]. Сотруднику приходится общаться с разными людьми, которые являются участниками дорожного движения. При этом необходимо учитывать их отличия друг от друга по возрасту, социальному положению, профессии, образовательному и культурному уровню, водительскому стажу и другим признакам, которые отражаются в закономерностях межличностного взаимодействия. Согласно данным закономерностям в некоторых случаях восприятие сотрудником других людей может искажаться, что и может затруднять взаимоотношения с ними. Именно поэтому возникает необходимость совершенствования коммуникативных умений и навыков сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы, в

разработке для них определенных методических рекомендаций, объясняющих конкретный, обоснованный с правовой и психологической сторон алгоритм поведения в особенно сложных, конфликтных ситуациях профессионального общения с окружающими людьми [3, с. 208].

Другой особенностью профессиональной деятельности инспекторов СБ ДПС ГИБДД является экстремальный характер деятельности, характеризующихся наличием ситуаций, связанных с возможным риском и опасностью для жизни сотрудника, а также возможностью причинения вреда сотрудником другим людям [3, с. 215]. Следует учитывать, что само по себе дорожное движение уже является источником опасности для его участников и сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы.

Деятельность сотрудников СБ ДПС ГИБДД, характеризующаяся экстремальностью, которая может быть связана с дефицитом времени, необходимым для решения профессиональных задач, а также может объясняться неопределенностью и непредсказуемостью событий, вызывая эмоциональную напряженность. Сотрудники, выполняя профессиональную деятельность, могут погибнуть или получить ранение. Следует учитывать и тот факт, что инспектор может и сам применять оружие, вследствие чего могут возникнуть тяжелые последствия, связанные с физическим или моральным ущербом, психотравмирующим действием возникшей ситуации.

В связи с этим необходимо не только совершенствовать правовую основу профессиональной деятельности сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы, но и увеличить роль психологов в морально-психологической подготовке инспекторов. Участие психолога является важным в развитии психологической готовности личного состава к несению службы с использованием оружия, в усвоении способностей соблюдать меры личной профессиональной безопасности.

Еще одной достаточно важной особенностью деятельности сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы является ее открытый и публичный характер. Ежедневно инспектор наглядно своим

поведением формирует общественное мнение о сотрудниках и подразделении в целом [3, с. 219]. Процесс выполнения своих профессиональных обязанностей носит открытый характер и доступен для наблюдения со стороны. Постоянно привлекает внимание, а иногда у некоторых участников дорожного движения возникает нездоровый интерес и стремление показать инспектора с неприглядной стороны.

Очень часто участники дорожного движения прибегают к видеосъемке, что вызывает психологический дискомфорт у сотрудника СБ ДПС ГИБДД. С одной стороны, это можно объяснить естественной защитной реакцией психики любого человека, а с другой стороны, необходимо подготавливать сотрудников к таким ситуациям, чтобы избежать возникновения конфликта.

Поэтому необходимо развивать у сотрудников профессиональную психологическую, коммуникативную компетентность, а так же их психологическую готовность к психотравмирующим, конфликтным и стрессовым ситуациям.

Следующей особенностью профессиональной деятельности сотрудников СБ ДПС ГИБДД является недостаточная социальная оценка, которая отрицательно сказывается на эффективности выполнения служебных обязанностей, собственно психологическом состоянии сотрудника и членов его семьи [3, с. 224]. Качественному выполнению профессиональных обязанностей может мешать недостаточное финансовое и техническое обеспечение, что будет затруднять полноценное выполнение сотрудниками специализированного батальона дорожно-патрульной службы служебных задач. Также недостаточная социальная оценка профессиональной деятельности инспекторов может проявляться в малом размере заработной платы и недостаточном льготном обеспечении, что не может позволить компенсировать трудные и экстремальные составляющие служебной деятельности и в определенной степени ограничивает возможности для восстановления сил и здоровья. Помимо этого, возникающие финансовые проблемы, могут унижать профессиональное достоинство сотрудников и вызывать неудовлетворенность

собственным трудом. Связанная с этим неуверенность в завтрашнем дне, а также беспокойство о материальном благополучии своей семьи благоприятствует развитию профессиональной деформации личности.

Деятельность сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы регулируется рядом должностных прав и обязанностей, основные из которых прописаны в Федеральном Законе РФ «О полиции».

Сотрудник специализированного батальона дорожно-патрульной службы имеет право требовать от граждан прекращения действий, имеющих противоправный характер, составлять протоколы при наличии административных правонарушений, а также собирать доказательства и при необходимости применять меры. Сотрудник СБ ДПС ГИБДД в праве осуществлять личный досмотр граждан, имеющих при них вещей, транспортных средств при наличии информации о том, что данные граждане могут иметь при себе оружие либо боеприпасы, взрывчатые вещества, взрывные устройства, наркотические или психотропные средства, изымать вышеперечисленные предметы, средства или вещества при отсутствии законных оснований для их ношения или хранения. Также сотрудник специализированного батальона дорожно-патрульной службы при необходимости может останавливать транспортные средства, проверять основные документы в целях исполнения должностных обязанностей по обеспечению безопасности дорожного движения [21, с. 145].

Сотрудникам СБ ДПС ГИБДД запрещено принимать от граждан какие-либо материальные ценности. При проверке документов инспектор обязан обращаться с ними аккуратно, не делая в них отметок. Если в документы вложены различные ценности, деньги, сотруднику необходимо вернуть документ владельцу и попросить передать его обратно, но уже без денег и ценностей. Также инспектор вправе задержать транспортное средство, которое находится в розыске, временно ограничить, запретить или изменить дорожное движение для создания безопасных условий на дорогах [21, с. 152].

Инспектор может выдавать разрешения на установку устройств, подающих специальные световые, звуковые или условные опознавательные сигналы на транспортных средствах. Задержание транспортных средств и отстранение водителей от управления ими в случае выявления алкогольного или наркотического опьянения также входит в права сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы.

При выявлении нарушения правил дорожного движения, сотрудник СБ ДПС ГИБДД имеет право остановить транспортное средство или пешехода с целью прекращения данного нарушения и применить определенные санкции. Для этого инспектор может предложить водителю выйти из транспортного средства для устранения технической неисправности, наличия у водителя признаков алкогольного или наркотического опьянения, а также для проверки документов, если поведение участника дорожного движения угрожает личной безопасности сотрудника. Пешехода инспектор вправе пригласить в патрульную машину либо пройти в служебное помещение для оформления необходимых документов [21, с. 157].

К основным обязанностям сотрудника специализированного батальона дорожно-патрульной службы относится знание, соблюдение и исполнение Конституции РФ, законодательных и иных нормативных правовых актов, а также прохождение регулярных проверок этих знаний. Инспектор обязан выполнять служебные обязанности согласно должностным инструкциям, соблюдать при их выполнении права и законные интересы граждан. Также сотрудникам необходимо поддерживать и повышать уровень своей квалификации, который необходим для выполнения профессиональной деятельности.

Независимо от занимаемой должности, места нахождения и времени суток сотрудник специализированного батальона дорожно-патрульной службы обязан оказывать первую помощь людям, пострадавшим от различных преступлений, правонарушений или несчастных случаев, находящимся в беспомощном состоянии или в состоянии, угрожающем их жизни и здоровью.

Также в обязанности инспектора входит прием экзамена на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений, регулирование дорожного движения, оформление протоколов о происшествиях, осуществление учета показателей, а также контроля за соблюдением правил, норм и стандартов, обеспечивающих и отвечающих за безопасность дорожного движения [21, с. 162].

Отвечая на телефонные звонки и устные обращения, сотрудник специализированного батальона дорожно-патрульной службы обязан подробно и в корректной форме осуществлять информирование обратившихся граждан. Первое, что должен сообщить инспектор, отвечая на телефонный звонок – это наименование органа, в который поступил звонок, фамилию и занимаемую должность. Если сотрудник СБ ДПС ГИБДД не может самостоятельно ответить на вопросы, он обязан переадресовать звонок на другое должностное лицо. Инспектора предоставляют консультацию по следующим вопросам:

- 1) права гражданина, в отношении которого заведено дело об административном правонарушении;
- 2) права и должностные обязанности сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы;
- 3) правила обжалования действий и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения государственной функции;
- 4) правила направления в органы внутренних дел письменного обращения;
- 5) правила уплаты административного штрафа, возврата задержанного транспортного средства;
- 6) очередность действий при предварительном оформлении схемы дорожно-транспортного происшествия;
- 7) основные требования к применению мер обеспечения производства по делам об административных правонарушениях [41, с. 115].

При взаимодействии с участниками дорожного движения сотрудник специализированного батальона дорожно-патрульной службы обязан проявлять

вежливость, объективность и тактичность, предъявлять свои требования и замечания в обоснованной и доступной для граждан форме, при этом исключить малейшую возможность ошибочного или двусмысленного их понимания, проявлять спокойствие и уравновешенность. При обращении к участникам дорожного движения инспектору необходимо представиться, сообщить свою должность, звание, фамилию и только после этого кратко изложить цель и причину своих требований. В случае призыва граждан к сотрудникам специализированного батальона дорожно-патрульной службы, выполнив все требования, указанные выше, инспектор обязан внимательно выслушать обращение и в пределах своих должностных обязанностей и компетенции принять меры или объяснить, куда следует обратиться для разрешения затруднительных ситуаций.

Во всех случаях, ограничивающих права и свободу гражданина, сотрудник специализированного батальона дорожно-патрульной службы обязан разъяснить ему причину и повод такого ограничения, а также его права и обязанности, возникающие в связи со сложившейся ситуацией. По требованию граждан, сотрудник обязан предъявить служебное удостоверение в развернутом виде, но при этом из рук его не выпускать [41, с. 123].

Суть совершенного правонарушения участником дорожного движения инспектор обязан разъяснять убедительно и понятно, избегая нравоучений, при этом ссылаясь на соответствующие требования. При возникновении конфликтных ситуаций или претензий, сотрудник должен сообщить гражданину порядок обжалования действий, которые вызвали или спровоцировали возникновение данной ситуации.

Необходимо отметить важные способности сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы, к которым относятся видение своих союзников в каждом участнике дорожного движения, установление с ними психологический контакт, способность вызывать у них положительные мотивы для участия в обеспечении безопасности дорожного движения, а также проявление к гражданам внимание и заботы. От всех этих

способностей зависит не только сам процесс взаимодействия и уровень взаимного доверия между сотрудниками СБ ДПС ГИБДД и гражданами, но и эффективность профилактических работ по предупреждению дорожно-транспортных происшествий [41, с. 126].

Для того чтобы взаимоотношения сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы и граждан совершенствовались, необходимо знать и применять инспекторами психологические механизмы эффективного взаимодействия с участниками дорожного движения. При этом учитывать их личностные особенности, которые способствуют сглаживанию формального подхода и обеспечивают максимальную объективность и непредвзятость своих решений, учитывая интересы граждан и их законные права. Однако сами сотрудники СБ ДПС ГИБДД не осознают и не понимают значимости выявления психологических особенностей у участников дорожного движения, из-за чего не могут адекватно оценить степень ответственности правонарушителя и выбрать наиболее эффективные механизмы взаимодействия.

Довольно часто взаимоотношения сотрудников СБ ДПС ГИБДД и граждан носит напряженный и конфликтный характер. И в данной ситуации сотрудникам необходимо своевременно определить возникновение конфликтной ситуации, выбрать наиболее подходящие стратегии для их конструктивного решения, при этом особое значение имеет достижение взаимопонимания между сотрудником и участником дорожного движения [12, с. 184].

Наиболее эффективной стратегией решения конфликтной ситуации является построение конструктивного диалога, направленного на достижение взаимопонимания и продуктивного решения возникших противоречий. Однако к данной стратегии прибегает наименьшее количество сотрудников СБ ДПС ГИБДД, из-за чего количество конфликтов и негативное отношение к инспекторам возрастает. Основная же часть сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы придерживаются в отношении граждан

стратегий, которые основываются на неэффективных методах психологического воздействия, а также на применении открытых угроз, манипулировании [12, с. 193].

Следует отметить, что характер, а также особенности взаимодействия сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы с гражданами в значительной степени определяются мотивацией их служебной деятельности. Особое значение для сотрудников имеют их внутренние мотивы, основанные на содержании их профессиональной деятельности. А именно возможность их самореализации, стремление к работе, которая связана с постоянным общением с другими людьми, а также положительные результаты выполняемой работы. К внешним мотивам можно отнести материальный интерес, стремление к профессиональному росту, признанию и продвижению по служебной лестнице [4, с. 148]. От выбора сотрудником мотивов своей профессиональной деятельности зависит их стремление к конструктивному или наоборот деструктивному взаимодействию с участниками дорожного движения, а также выбор той или иной стратегии решения конфликтных ситуаций.

Таким образом, профессиональную деятельность сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы можно охарактеризовать как сложную, эмоционально насыщенную, которая отличается стрессогенными воздействиями. Данная деятельность предъявляет высокие требования к самой личности сотрудника СБ ДПС ГИБДД, его профессионально значимым качествам, а так же уровню образованности и компетентности.

1.3 Факторы, влияющие на конфликтное поведение мужчин и женщин

Выбор стратегии конфликтного поведения определяется различными ситуационными факторами [49, с. 317]. Одним из факторов, определяющим поведение в конфликте, является ориентация конфликтующих сторон на свои или на чужие интересы. То, какой тип стратегии выберут участники, во многом

зависит от их заинтересованности либо в своей собственной выгоде, либо стараются учесть и интересы другой стороны. Исходя из чего, можно описать их поведение при помощи двух независимых друг от друга параметров.

К первому можно отнести настойчивость, которая определяется как сосредоточенность на удовлетворении своих собственных интересов и абсолютное безразличие к интересам противоборствующей стороны. Ко второму параметру относится кооперативность, заключающаяся в выборе конфликтного поведения с учетом интересов другого оппонента. Основываясь на этом можно спрогнозировать поведение участников конфликтной ситуации.

Еще одним важным фактором, который оказывает влияние на выбор той или иной стратегии, является понимание конфликтующими сторонами успешности использования конкретной тактики поведения, направленной на достижение собственных целей и то, к каким результатам она приведет. Оценка достижимости стратегии позволяет выполнить точный ее выбор [49, с. 352].

Также необходимо учитывать, что наряду с другими факторами, определяющими конфликтное поведение, немаловажную роль играет накопленный опыт участия в конфликтных ситуациях. Если конфликт носит затяжной характер, то конфликтующие стороны достаточно точно узнают все слабые и сильные стороны друг друга и могут легко спрогнозировать дальнейшее поведение противоборствующего и прибегать к наиболее подходящим приемам взаимного воздействия.

В целом можно выделить четыре фактора, которые влияют на выбор того или иного поведения в конфликтной ситуации:

1. Выгода, которую можно извлечь или наоборот то, что можно потерять в результате конфликта. Для того, чтобы извлечь как можно больше выгоды или минимизировать ущерб в случае неудачного исхода конфликтной ситуации, чаще всего выбирают стратегию противоборства, борьбу;

2. Средства, которые определяют возможность применения стратегии соперничества и вероятность одержать победу и извлечь максимальную выгоду из конфликтной ситуации;

3. Существование схожих или наоборот противоположных интересов у конфликтующих сторон. Если присутствует общая заинтересованность в сотрудничестве и сохранении межличностных отношений, то, как правило, выбираются компромиссные, сотрудничающие стили поведения в конфликте. И, наоборот, если интересы носят противоположный характер, то конфликтное поведение будет носить ожесточенный характер борьбы;

4. Культура конфликтующих сторон и их традиции, которые определяются взаимоотношениями, как самих участников конфликта, так и их окружения [42, с. 389].

На поведение людей в конфликтных ситуациях значительное влияние оказывает и различие в типах людей. Люди отличаются своими желаниями, интересами, мотивами, реакциями на происходящее в окружающей их среде, а также стилем поведения, который каждый выбирает сам. В связи с этим, люди анализируют сходства и различия в поведении друг друга, и на этой основе спрогнозировать поведение окружающих людей и свои собственные поступки.

Еще одним фактором, в значительной степени определяющим поведение в конфликте, является темперамент и тип характера человека. От того, насколько хорошо человек знает черты не только своего характера, но и черты противоположной стороны, и зависит их поведение и способ разрешения конфликта.

К следующему фактору, оказывающему влияние на выбор конфликтного поведения можно отнести уровень личностного развития человека [49, с. 367]. В процессе социализации человек постоянно развивается и совершенствуется, активно усваивая и применяя социальный опыт. Общепринятые нормы и правила диктуют одобряемое поведение и, исходя из этого, человеку необходимо корректировать свои поступки и действия. Для этого приходится постоянно контролировать проявления своего характера и темперамента. Когда же личность перестает сдерживать эти проявления, тогда и начинают возникать конфликтные ситуации, поведение в которых может быть отрицательно окрашенным.

Выше были описаны факторы, которые оказывают влияние на выбор того или иного поведения в конфликтной ситуации. Но необходимо обозначить один из важнейших факторов, который различает конфликтное поведение мужчин и женщин, а именно гендерный.

Для начала необходимо определить, что же такое гендер. Термин «гендер» - это социально-биологическая характеристика, которая указывает на социальный статус и социально-психологические характеристики личности, связанные с полом и сексуальностью, но возникающие во взаимодействии с другими людьми. Возникающие противоречия между представлениями о личностных чертах и поведенческими особенностями мужчин и женщин и невозможностью или отсутствием нежелания личности соответствовать этим представлениям-требованиям вызывают конфликты, основанные на гендерной принадлежности. Любой гендерный конфликт основывается на половой дифференциации, которая существует в любом обществе [8, с. 278]. Исходя из этого, можно сделать вывод, что в различных ситуациях мужчины и женщины могут действовать по-разному.

Благодаря психологическим исследованиям, известно, что абсолютно мужской или женской личности не существует. Феминность и маскулинность в той или иной мере присутствует в индивидууме. Что же касается поведения, то возможно его разделение на мужское и женское, которое с ранних лет воспитывается в ребенке его окружением. Множество моделей поведения закладываются именно в раннем детстве.

И. Таннен, проводя наблюдение за стилями и формами коммуникации мальчиков и девочек, выявила несколько закономерностей, представляющих интерес и которые можно спроецировать на поведение взрослых мужчин и женщин. Естественно, невозможно утверждать, что абсолютно все мальчики и девочки используют заложенные в детстве программы общения. Есть много различий в стилях коммуникации мальчиков и девочек. Однако, можно выделить два основных, из которых вытекают все прочие:

1) Девочки в большей степени сконцентрированы на важности общения, мальчики же наибольшее внимание уделяют статусу общения.

2) Для девочек особую значимость представляет сам процесс общения, тогда как для мальчиков – его результат. Как следствие, девочки стараются избегать игр, в которых одна из них может быть лучше другой, и предпочитают выбирать те, в которых они все равны. Поэтому они стараются общаться таким образом, чтобы сбалансировать собственные интересы с интересами других [47, с. 92].

Что же касается мальчиков, то они обычно не со всеми обращаются как с равными. Для них характерно подчеркивать, а не скрывают свой статус, как делают это девочки. В своих группах они обязательно выделяют одного или нескольких лидеров. При этом все члены группы воспринимают это как должное и с удовольствием выполняют приказы своего вожака. Мальчики фокусируются на достижении результата и отстаивают в первую очередь свои интересы.

Во взрослой среде ожидания от общения совершенно другие. В мире мужчин принимается только своя единственно правильная модель поведения, которая игнорирует модель поведения женщин [39, с. 65]. Было выявлено, что во всех конфликтных ситуациях, возникающих в семейной, профессиональной сфере женщины проявляют больше терпимости и стремятся к компромиссному примирению интересов. У мужчин наоборот данная тенденция слабо выражена. В конфликтных ситуациях для мужчин характерно использование ругательств и нецензурной лексики, а женщины скорее готовы заплакать. Однако со временем у некоторых женщин реакция изменяется (особенно у более опытных и старших по возрасту) и проявляется та же склонность, что и у мужчин к нецензурным выражениям [25, с. 117]. Необходимо отметить, что у женщин значительно чаще, чем мужчин, присутствуют ожидания и переживания неприятности, связанные с конфликтными ситуациями. Мужчины же предпочитают активно воздействовать на проблемно-конфликтные ситуации,

тогда как женщины прибегают к эмоционально-экспрессивным формам воздействия.

В конфликтных ситуациях женщины чаще всего вспоминают прошлые обиды, «старые грехи» и ошибки, которые были допущены в прошлом. Мужчины же нечасто вспоминают прошлые промахи, а больше придерживаются самой проблемы, на которой и основан конфликт [39, с. 62]. По мнению Р.А. Березовской, И.В. Грошева женщины хуже справляются с эмоциональными проблемами и возникающими трудностями. Они более эмоциональны, их потенциальная склонность к конфликтам проявляется во всех уровнях жизни, даже неудовлетворенность личной жизнью может существенно повлиять и на межличностные отношения в коллективе, а также и на саму работу. Часто это приводит к вынесению своих внутренних проблем в коллектив, в результате чего затрагиваются производительность и качество выполняемой работы, взаимоотношения с сотрудниками и психологический климат в коллективе. Некоторые женщины, испытывающие подавленность, стремятся понять все возможные причины возникшего состояния и приходят к навязчивому сосредоточению на проблеме, что увеличивает их уязвимость относительно стресс-факторов окружающей среды. Мужчины, наоборот, пытаются не обращать внимания на депрессивные эмоции, концентрируются на чем-то другом, например, переключаются на активную работу и тем самым компенсируют негативные факторы новым интересным занятием. В большей степени мужчины заинтересованы в самоутверждении, способности отстаивать свои права. Именно в этом и проявляются такие черты, как агрессивность, конкуренция, доминирование [25, с. 119].

Ю.М. Чуйкова считает, что при решении конфликтных ситуаций у мужчин явно выражены, чем у женщин, такие стратегии как соперничество и особенно компромиссы, а у женщин - приспособление и сотрудничество. К стратегии избегания и мужчины и женщины прибегают с одинаковой частотой [25, с. 111]. При разрешении конфликтных ситуаций женщины в большей степени ориентированы на чужое мнение, что объясняется их большей

конформностью. Поэтому в таких конфликтных ситуациях для их решения возможно участие посредника. В связи с этим женщины чаще, чем мужчины обращаются за помощью к посторонним людям, психологам, врачам, психотерапевтам с целью снять психическое напряжение при помощи разговора. При этом, как считает И.В. Грошев, мужчины при выборе посредника ориентируются на его деловые и статусные параметры, а женщины придают большее значение его внешним характеристикам.

В отличие от женщин, мужчины тщательней анализируют и различают конфликтные ситуации, при этом подстраивают свое поведение в зависимости от сферы конфликта [39, с. 113].

Таким образом, одним из факторов, оказывающих влияние на конфликтное поведение мужчин и женщин, является гендерная принадлежность. Женщины более эмоциональны, любая конфликтная ситуация может повлиять на профессиональную деятельность. В тоже время для них важно сохранение взаимоотношений и поэтому они чаще всего готовы пойти на компромисс или сотрудничество. Мужчины же склонны всю агрессию и все негативные эмоции, связанные с конфликтной ситуацией направлять на рабочий процесс. Самой популярной стратегией конфликтного поведения у них является противоборство.

Таким образом, конфликт – это одна из форм нормального взаимодействия людей, которая не обязательно приведет к разрушениям, она так же может послужить сохранению целого и содержать в себе потенциальные позитивные возможности. Основой любого конфликта является ситуация, такое стечение обстоятельств, которое создает почву для реального противоборства между социальными субъектами. Оценка ситуации как конфликтной предопределяет принятие определенных действий, направленных на предотвращение возможного конфликта. Выделяют пять основных стратегий поведения: конкуренция, сотрудничество, компромисс, уклонение, приспособление. Однако следует помнить, что ни одна из приведенных выше стратегий поведения в конфликтной ситуации не является наилучшей. Каждая

из них может привести как к положительному результату, так и к отрицательному.

Конфликтное поведение включает в себя такое понятие как «конфликтность личности». Она характеризует черту характера или их комплекс как интегративное личностное свойство, отличающееся частотой возникновения конфликтов и вступления в них человека.

Профессиональная деятельность сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы характеризуется как достаточно сложная, насыщенная эмоционально. Ее отличительной чертой является наличие стрессогенного воздействия, которое оказывает сильнейшее влияние на состояние сотрудников, а также на их способность к выполнению служебных обязанностей. Данная деятельность предъявляет высокие требования к самой личности сотрудника СБ ДПС ГИБДД, его профессионально значимым качествам, а так же уровню образованности и компетентности. Инспектора находятся в постоянном напряжении, которое связано не только со значимостью их профессии и наличием строго регламентированных прав и обязанностей, но и с возникающими стереотипами и негативным отношением граждан и участников дорожного движения. Исходя из этого, необходимо учитывать все эти особенности данной профессиональной деятельности и своевременно оказывать помощь и проводить профилактическую психологическую работу с сотрудниками.

Гендерная принадлежность оказывает значительное влияние на поведение в конфликтных ситуациях. Мужчины и женщины занимают различные позиции и выбирают чаще всего противоположные стратегии поведения. Женщины в конфликтной ситуации проявляют больше терпимости и стремление к компромиссному примирению интересов. Мужчинам свойственно отстаивать собственную позицию, прибегать в агрессивным решениям.

2 ИССЛЕДОВАНИЕ ГЕНДЕРНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ СТУДЕНТОВ ВУЗА

2.1 Организация и методы исследования

Данное исследование проходило в 2016 году среди сотрудников подразделения МВД России по Амурской области в г. Благовещенске - СБ ДПС ГИБДД.

В исследовании приняли участие мужчины и женщины в возрасте от 28 лет до 50 лет в количестве 30 человек. Диагностика проводилась в течение одного дня, что позволяло исключить влияние временных ситуационных факторов.

Этапы исследования:

1. Ознакомление испытуемых с целью исследования и инструктирование по поводу заполнения бланков;
2. Проведение комплекса исследования «Оценка уровня конфликтности» В.И. Андреева и «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации» К. Томаса.
3. Обработка и интерпретация результатов;

Для выявления общего уровня конфликтности личности был выбран тест «Оценка уровня конфликтности личности» В. Андреева. Этот тест, содержащий 14 утверждений, предполагает выбор одного из трех вариантов ответов, выражающих степень согласия испытуемого с данным утверждением. Каждый из выбранных вариантов ответа оценивается от 1 до 3 баллов, что позволяет определить уровень конфликтности субъекта в целом, без дифференциации особенностей проявления его конфликтности по стратегиям.

Для выявления стратегий конфликтного поведения использовался тест «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации» К. Томаса, который предназначен для описания поведения личности в конфликтной ситуации и определения уровня ее конфликтности.

Полностью этот тест называется «Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению Томаса Килмана». Тест К. Томаса, созданный одним из известных специалистов в области конфликтологии, адаптирован Н.В. Гришиной. Позволяет определить тип поведения личности в конфликтной ситуации.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях тест К. Томаса использует двухмерную модель конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов [44, с. 115]. Соответственно этим двум основным измерениям опросник К. Томаса выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

- 1) соревнование (конкуренция) - тактика, выражающаяся в стремлении удовлетворить свои интересы и при этом не учитывать интересы другого;
- 2) приспособление – тактика, заключающаяся в принесении в жертву своих интересов ради другого;
- 3) компромисс – тактика частичных взаимных уступок и частичного удовлетворения интересов каждого участника взаимодействия;
- 4) избегание – тактика, выражающаяся в уходе, отсутствии стремления к кооперации, а также к достижению собственных целей;
- 5) сотрудничество – тактика поиска альтернативы, которая будет полностью удовлетворять интересы конфликтующих сторон.

Тест К. Томаса базируется на 30 определённых парных утверждениях, которые непосредственно относятся к конфликтам. Испытуемый должен из каждой пары утверждений выбрать одно, которое ближе его стилю поведения.

При помощи данного теста можно понять, в какой степени человек соперничает или же сотрудничает в группе. Человек в конфликтной ситуации идёт на компромисс, избегает конфликта или, наоборот, стремится обострить их.

Для определения различий между результатами девушек и юношей использовался U-критерий Манна — Уитни. Данный статистический критерий, используемый для оценки различий между двумя независимыми выборками по уровню какого-либо признака, измеренного количественно. Вычислить критерий можно по формуле:

$$U = n_1 \cdot n_2 + \frac{n_x \cdot (n_x + 1)}{2} - T_x. \quad (1)$$

где n_1 — количество элементов в первой выборке,

n_2 — количество элементов во второй выборке,

T_x — большая из двух ранговых сумм.

2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования

Результаты оценки общего уровня конфликтности у мужчин и женщин представлены на рисунке 1.

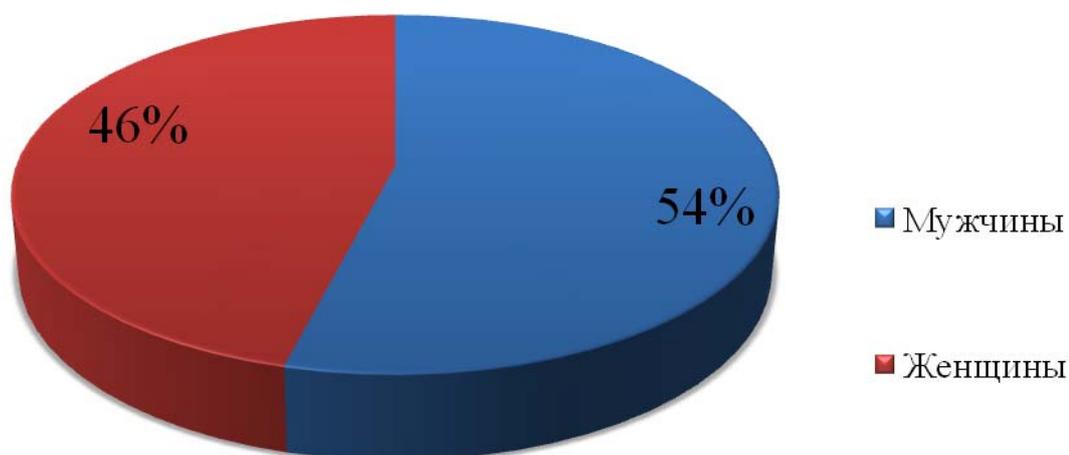


Рисунок 1 – Результаты исследования оценки общего уровня конфликтности у мужчин и женщин

Из рисунка 1 следует, что конфликтность преобладает больше у мужчин (54 %), чем у женщин (46 %). Мужчины чаще вступают в межличностные конфликты. При этом женщины реже становятся инициаторами напряженных отношений с окружающими людьми, независимо предшествуют ли этому

какие-либо проблемные ситуации. Преобладание конфликтности у мужчин может зависеть от особенностей темперамента, уровня агрессивности, психологической устойчивости, а также социальных установок и ценностей и т.п.

Для того чтобы избежать возникновения конфликтных ситуаций или свести их к минимуму, необходимо осуществлять профилактику конфликтности как у мужчин, так и у женщин. Важным условием профилактики является создание общей наилучшей атмосферы профессиональной деятельности, а так же требование добросовестного выполнения своих обязанностей, что может гарантировать доброжелательные межличностные отношения

Так же необходимо проводить индивидуальную работу с сотрудниками ГИБДД. Для эффективности применения профилактических мер важно учитывать особенности характера того или иного работника. При этом следует учитывать не только индивидуальные особенности характера отдельных сотрудников, но и то общее, свойственное определенной категории работников.

Результаты оценки уровня конфликтности у женщин представлены на рисунке 2.

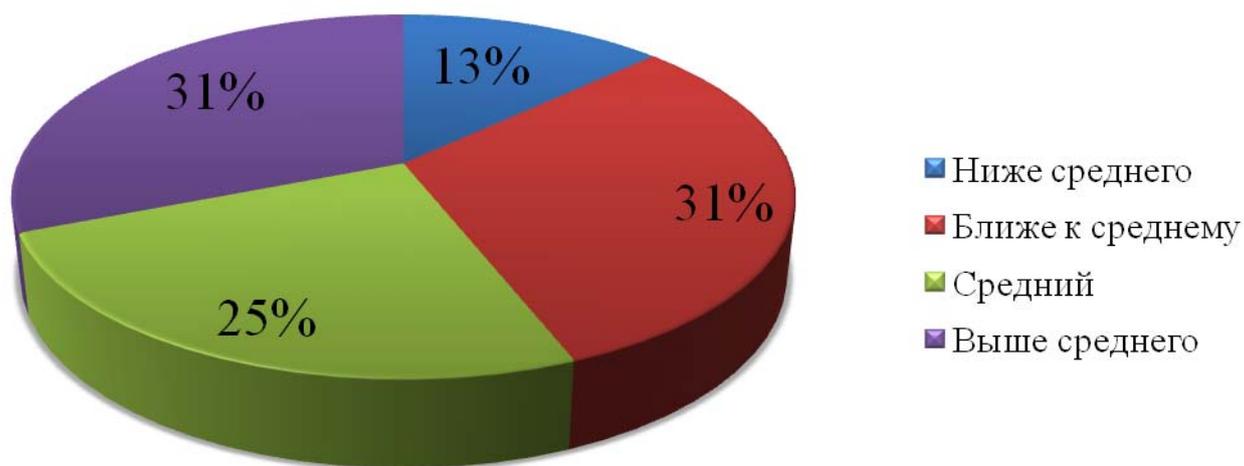


Рисунок 2 – Результаты исследования уровня конфликтности у женщин

Из рисунка 2 следует, что у 31 % женщин уровень конфликтности выше среднего. Это свидетельствует о том, что есть склонность искать повод для

вступления в конфликт исходя из собственных интересов. Причинами повышенной конфликтности может неадекватно завышенная самооценка или наоборот переоценка своих возможностей, а так же обидчивость или ранимость.

На среднем уровне конфликтность выявлена у 25 % испытуемых. Такие женщины вступают в конфликт только тогда, когда затрагиваются их интересы, чувство собственного достоинства. В остальных ситуациях присутствует стремление обойти конфликт.

У 31 % конфликтность имеет уровень ниже среднего и ближе к среднему, из чего следует, что конфликтные ситуации практически всегда обходятся стороной. Побуждением к этому является стремление быть приятным для окружающих.

Результаты исследования оценки уровня конфликтности у мужчин представлены на рисунке 3.

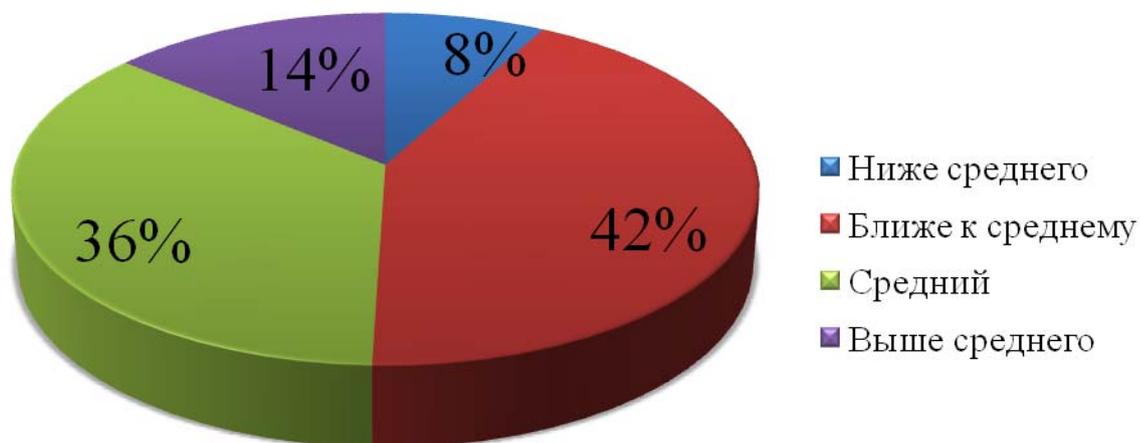


Рисунок 3 – Результаты исследования оценки уровня конфликтности у мужчин

Из рисунка 3 следует, что у 42 % мужчин уровень конфликтности находится ближе к среднему. Это свидетельствует о том, что они стараются не вступать в конфликтные ситуации, при этом нерешительность у них повышена.

Средний уровень конфликтности обнаруживается у 36 %. Такие мужчины вступают в конфликт исходя из ситуации: если конфликт не затрагивает их прямых интересов, то они стараются его обойти.

14 % испытуемых имеют уровень конфликтности, который выше чем средний. Следовательно, конфликт возможен по поводу, так и без повода исходя из интересов конфликтующего.

Уровень конфликтности у 8 % мужчин ниже среднего, что свидетельствует об их стремлении не вступать в конфликты и стараться их избегать. Они стараются решать все спорные ситуации не доводя их до состояния конфликта.

Результаты, полученные при проведении теста «Стратегии поведения в конфликтной ситуации» К. Томаса отображены на следующих графиках. Результаты исследования стратегии «противоборство» у мужчин и женщин представлены на рисунке 4.

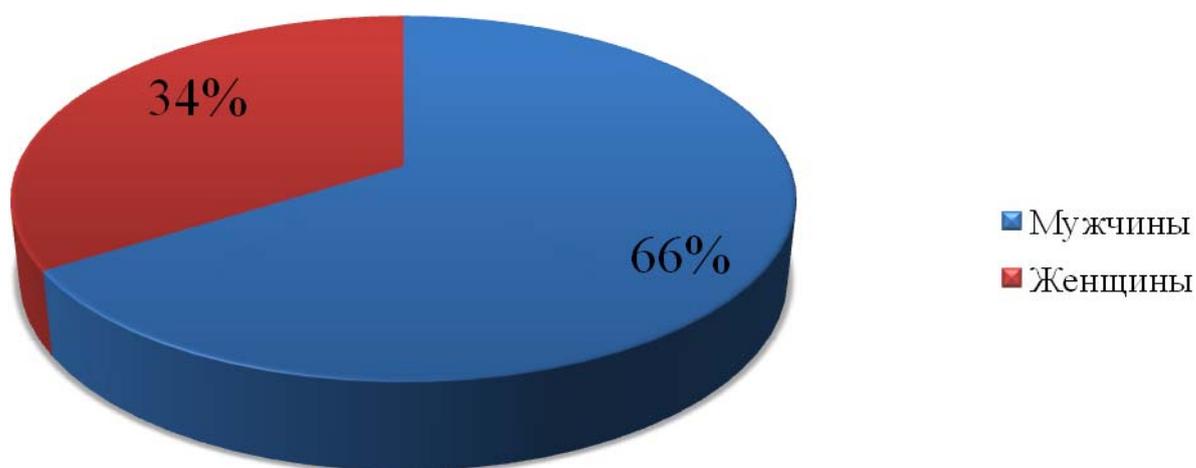


Рисунок 4 - Результаты исследования стратегии «противоборство» у мужчин и у женщин

Из рисунка 4 следует, что стратегия «противоборство» в большей степени преобладает у мужчин (66 %), чем у женщин (34 %). Из этого следует, что мужчинами, больше чем женщинами, движет конкуренция, соревновательный интерес и стремление удовлетворить свои интересы, невзирая на интересы другого. Мужчины больше чем женщины исходят из оценки собственных

интересов в конфликте, как высоких, а интересов своего соперника – как низких. И в конечном итоге данная стратегия у них сводится к выбору: либо интерес борьбы, либо взаимоотношения. При такой стратегии мужчины активней, чем женщины используют власть, силу закона, связи, авторитет и т. д. На выбор данной стратегии огромное влияние оказывает предмет конфликтной ситуации, особенно если он имеет жизненно важное значение для одного или обоих конфликтующих.

Результаты исследования стратегии «сотрудничество» у мужчин и у женщин представлены на рисунке 5.

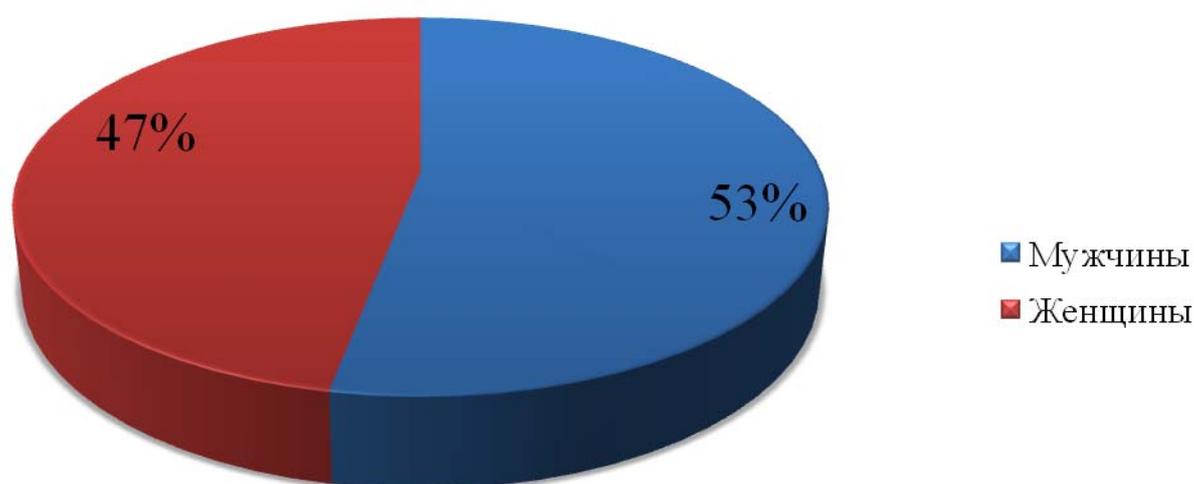


Рисунок 5 - Результаты исследования стратегии «сотрудничество» у мужчин и у женщин

Из рисунка 5 следует, что мужчины (53 %) чаще прибегают к стратегии «сотрудничество», чем женщины (47 %). Они стараются найти альтернативы, которые полностью будут удовлетворять интересы обеих сторон. Мужчины имеют более высокий уровень направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника.

И мужчины и женщины, выбирая данную стратегию решения конфликтной ситуации, основываются не только на балансе интересов, но и на признании ценности межличностных отношений. Стратегия сотрудничества отражает стремление противоборствующих сторон совместными усилиями

разрешить возникшую проблему. Наиболее часто стратегию «сотрудничество» используют люди, которым не безразличны чувства конфликтующей стороны, находящиеся в тесных и достаточно длительных отношениях и для которых обсуждаемая проблема важна для обеих сторон конфликта. Важным условием выбора данной стратегии является добровольность и вовлеченность всех конфликтующих.

Результаты исследования стратегии «компромисс» у мужчин и у женщин представлены на рисунке 5.

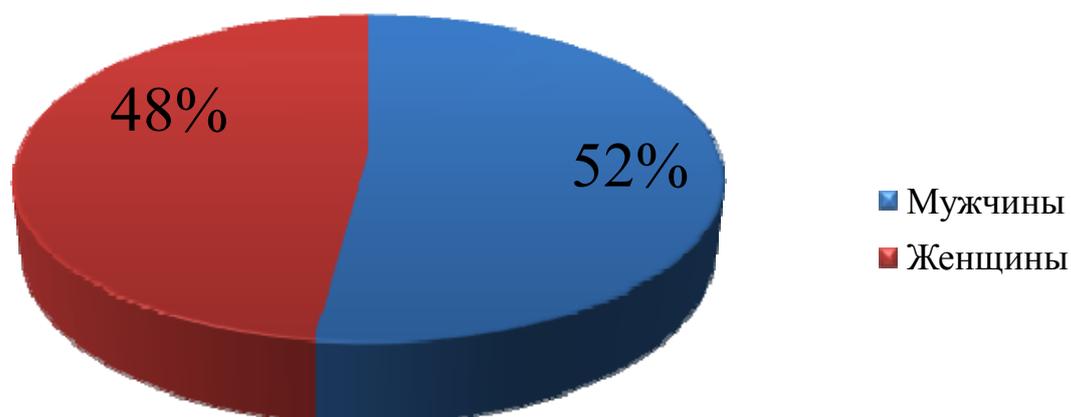


Рисунок 5 – Результаты исследования стратегии «компромисс» у мужчин и у женщин

Из рисунка 5 следует, что и мужчины (52 %), и женщины (48 %) примерно в равной степени прибегают к стратегии «компромисс». Они стремятся сохранить межличностные отношения и поэтому готовы пойти на частичные уступки, которые смогут удовлетворить интересы обеих сторон конфликтной ситуации.

Компромисс может проявлять как в активной, так и в пассивной форме. При активной форме компромисса и мужчины и женщины для решения конфликта могут заключать договора, принимать какие-либо обязательства. При пассивной форме прослеживается отказ от каких-либо активных действий для достижения взаимных уступок, то есть и мужчины и женщины могут принимать пассивную сторону в конфликтном взаимодействии.

Результаты исследования стратегии «избегание» у мужчин и женщин представлены на рисунке 6.

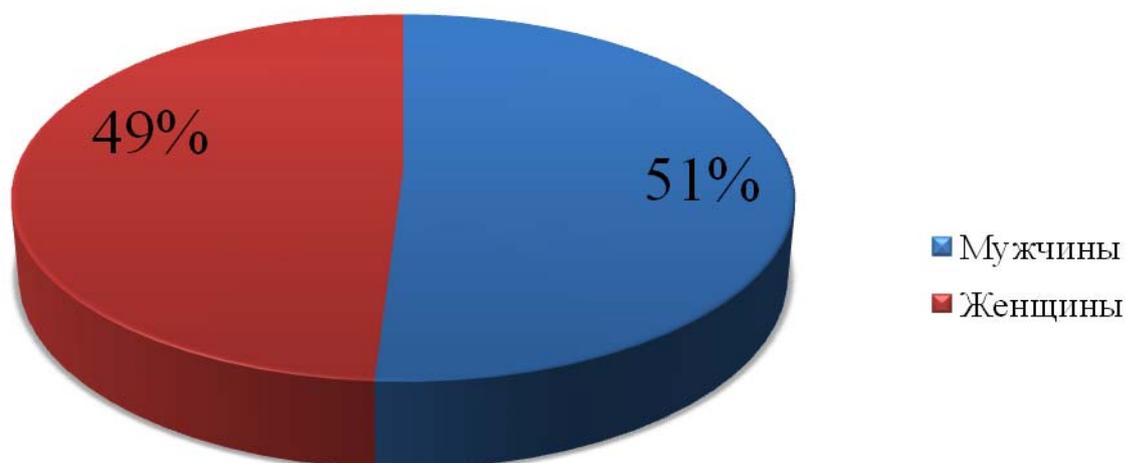


Рисунок 6 – Результаты исследования стратегии «избегание» у мужчин и у женщин

По рисунку 6 видно, что мужчины (51 %) как и женщины (49 %) могут прибегать к стратегии избегания конфликта. Поэтому они стараются любым способом уйти от него. У них отсутствует стремление к достижению собственных целей. Выбор данной стратегии разрешения конфликтной ситуации характеризует и мужчин и женщин низким уровнем направленности на личные интересы, а так же на интересы соперника и является взаимным.

На выбор данной стратегии может повлиять предмет конфликта, который не имеет существенного значения для одной или обеих сторон конфликтной ситуации. И мужчины и женщины используют стратегию избегания с целью не подвергать межличностные отношения серьезным изменениям.

Результаты исследования стратегии «уступка» у мужчин и женщин представлены на рисунке 7.

Из рисунка 7 следует, что такая стратегия как «уступка», одинаково используется и мужчинами (50 %) и женщинами (50 %) для разрешения

конфликтной ситуации. Они стремятся всячески уйти от конфликта.

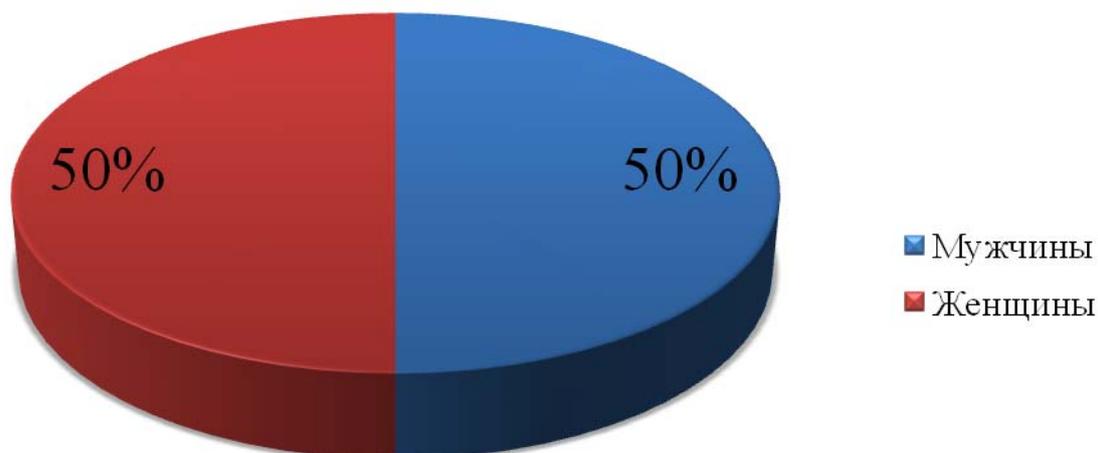


Рисунок 7 – Результаты исследования стратегии «уступка» у мужчин и у женщин

Но при выборе данной стратегии собственные интересы занижаются, а интересы соперника оцениваются высоко. Говоря иначе, мужчины и женщины, принимающие стратегию «уступка» жертвуют личными интересами в пользу соперника, так как приоритет отдается сохранению межличностных отношений. Также выбор данной стратегии может характеризовать мужчин и женщин, прибегающих к ней, как личностей, склонных к конформизму.

Для обеспечения продуктивного выполнения профессиональной деятельности сотрудников ГИБДД необходимо принимать меры, которые будут направлены предупреждение возникновения конфликтных ситуаций. Следовательно, важно сосредоточить внимание личного состава на состоянии рабочей обстановки и на прямые обязанности. Так же целесообразно повышать профессиональное мастерство сотрудников.

Своевременное предупреждение и предотвращение возможного возникновения конфликтных ситуаций, выявление причин, их вызывающих, являются основной задачей руководителей, а так же психологов, относящихся к данному подразделению. Но это не означает, что нужно все время стремиться к

абсолютной бесконфликтности. Иногда конфликтные ситуации, не носящие серьезного характера, могут повлиять на профессиональный уровень сотрудников и вызвать активность в трудовой деятельности.

Анализируя конфликты, возникающие в коллективе, можно заметить, что отдельные конфликтные ситуации могут вызвать сильные эмоциональные переживания, а так же вызвать ухудшение взаимоотношений. Однако при детальном изучении причины возникновения конфликтов, их влияния на трудовую деятельность позволяют констатировать, что в некоторых случаях конфликты способствуют решению многих назревших проблем и благоприятствуют оздоровлению общей атмосферы среди сотрудников ГИБДД.

Основным фактором, предотвращающим конфликтные ситуации в подразделении, является дисциплина и уставной порядок. Так, например, в подразделениях, где уровень дисциплины достаточно высок, конфликтные ситуации встречаются реже. Так же, к необходимым условиям для предупреждения возникновения конфликтов, относится обеспечение соответствующих условий жизни сотрудника и его семьи, службы, обучения, физиологических и психологических возможностей. Важно исключить противоречия в режиме и распорядке служебного дня. Стремиться к стабилизации внутреннего распорядка и к достижению высокой степени психологической подготовленности сотрудников ГИБДД к выполнению профессиональной деятельности.

При выявлении различий между результатами юношей и девушек с помощью U-критерия Манна — Уитни получились следующие результаты:

Таблица 1 – Оценка различий между результатами мужчин и женщин

	U	p-level
Противоборство	62	0,03
Сотрудничество	103,5	0,72
Компромисс	87	0,29
Избегание	96,5	0,51

Уступка	90	0,36
Конфликтность	89,5	0,34

Из данной таблицы 1 следует, что уровень значимости по показателю «противоборство» меньше чем 0,05, следовательно, статистически значимые различия между результатами мужчин и женщин по данной стратегии есть. По остальным показателям уровень значимости больше чем 0,05, из чего следует, что различия между полученными результатами у мужчин и женщин статистически не значимы. Так как имеется одно статистически значимое различие, то следует, что гипотеза частично подтверждена.

Таким образом, по результатам исследования выявлено, что конфликтность мужчин выше, чем у женщин. В конфликтной ситуации преобладающей стратегией у мужчин является «противоборство». Стремление к сотрудничеству у мужчин и у женщин выражено примерно одинаково. Так же мужчины, как и женщины, иногда стараются избежать конфликтную ситуацию или вообще уступать в ней сопернику. Так как конфликтные отношения не всегда проявляются явно, необходимо их анализировать и прогнозировать с целью предотвратить их дальнейшее развитие. Если конфликт все таки произошел и его не удалось предотвратить, то следует принимать оперативные меры, направленные на его прекращение.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе проведенного теоретического исследования было установлено, что не существует единой универсальной теории конфликта. Разные дисциплины наделяют понятие конфликта своим содержанием.

Словом «конфликт» обозначают довольно широкий спектр явлений. Одни ученые считают, что конфликт - одна из форм нормального человеческого взаимодействия, конфликт не обязательно приводит к разрушениям, служит сохранению целого, может быть управляем, содержит в себе потенциальные позитивные возможности. Другие ученые полагают, что следует не допускать конфликтов, а если они возникли – ликвидировать. В основе любого конфликта лежит ситуация, под которой обычно понимают такое стечение обстоятельств, которое объективно создает почву для реального противоборства между социальными субъектами.

Оценка ситуации в качестве конфликтной даёт основание к принятию каких-либо действий по предотвращению возможного конфликта. В этой связи выделяют 5 основных стратегий поведения: конкуренция, сотрудничество, компромисс, уклонение, приспособление. Однако следует помнить, что ни одна из приведенных стратегий поведения в конфликте не является наилучшей - каждая из них в отдельности может привести к положительному результату, когда используется в зависимости от конкретных обстоятельств.

Человек, владеющий всеми стратегиями и умеющий их применять по назначению, будет более успешным в общении и в жизни. Напротив, если же человек преимущественно использует только одну или две из этих стратегий, то у него могут возникать серьезные трудности, так как универсального способа реагирования не существует.

Профессиональная деятельность сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы характеризуется как достаточно сложная, насыщенная эмоционально. Ее отличительной чертой является наличие стрессогенного воздействия, которое оказывает сильнейшее влияние

на состояние сотрудников, а также на их способность к выполнению служебных обязанностей. Данная деятельность предъявляет высокие требования к самой личности сотрудника СБ ДПС ГИБДД, его профессионально значимым качествам, а так же уровню образованности и компетентности. Инспектора находятся в постоянном напряжении, которое связано не только со значимостью их профессии и наличием строго регламентированных прав и обязанностей, но и с возникающими стереотипами и негативным отношением граждан и участников дорожного движения. Исходя из этого, необходимо учитывать все эти особенности данной профессиональной деятельности и своевременно оказывать помощь и проводить профилактическую психологическую работу с сотрудниками.

Гендерная принадлежность оказывает значительное влияние на поведение в конфликтных ситуациях. Мужчины и женщины занимают различные позиции и выбирают чаще всего противоположные стратегии поведения. Женщины в конфликтной ситуации проявляют больше терпимости и стремление к компромиссному примирению интересов. Мужчинам свойственно отстаивать собственную позицию, прибегать в агрессивным решениям.

При помощи опросников «Оценка уровня конфликтности» В.И. Андреева и «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации» К. Томаса было проведено исследование на сотрудниках специализированного батальона дорожно-патрульной службы. По его результатам были выведены графики, наглядно показывающие уровни конфликтности и особенности выбора стратегий конфликтного поведения у мужчин и женщин.

По результатам исследования было установлено, что конфликтность преобладает больше у мужчин, чем у женщин. Мужчины чаще вступают в межличностные конфликты. При этом женщины реже становятся инициаторами напряженных отношений с окружающими людьми, независимо предшествуют ли этому какие-либо проблемные ситуации.

Стратегия «противоборство» в большей степени преобладает у мужчин, чем у женщин. Из этого следует, что мужчинами, больше чем женщинами, движет конкуренция, соревновательный интерес и стремление удовлетворить свои интересы, невзирая на интересы другого. При такой стратегии мужчины активней, чем женщины используют власть, силу закона, связи, авторитет и т. д.

Мужчины чаще прибегают к стратегии «сотрудничество», чем женщины. Они стараются найти альтернативы, которые полностью будут удовлетворять интересы обеих сторон. И мужчины и женщины, выбирая данную стратегию решения конфликтной ситуации, основываются не только на балансе интересов, но и на признании ценности межличностных отношений.

Мужчины, как и женщины, могут прибегать к стратегии избегания конфликта. Поэтому они стараются любым способом уйти от него. Выбор данной стратегии разрешения конфликтной ситуации характеризует и мужчин и женщин низким уровнем направленности на личные интересы, а так же на интересы соперника и является взаимным.

Такая стратегия как «уступка», одинаково используется и мужчинами и женщинами для разрешения конфликтной ситуации. Они стремятся всячески уйти от конфликта. Мужчины и женщины, принимающие стратегию «уступка» жертвуют личными интересами в пользу соперника, так как приоритет отдается сохранению межличностных отношений.

Для статистической обработки был использован U-критерий Манна — Уитни, направленный на выявление гендерных различий у сотрудников специализированного батальона дорожно-патрульной службы. Было выявлено статистически значимое различие в выборе стратегии «противоборство». К ней наиболее часто, чем женщины прибегают мужчины. Из результатов статистической обработки следует, что выдвинутая гипотеза частично подтверждена.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Адаев, А.И. Оценка и прогноз психологической готовности сотрудников ОВД к деятельности в экстремальных ситуациях / А.И. Адаев. - СПб., 2007. - 296 с.
- 2 Алешина, Ю.Е. Полоролевая дифференциация как комплексный показатель межличностных отношений супругов / Ю.Е. Алешина, И.Ю. Борисов // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. - 2000. - № 2. - С. 44-53.
- 3 Аминов, И.И. Юридическая психология: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция» / И.И. Аминов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 296 с.
- 4 Андрюшин, Г.Д. Психология в деятельности сотрудников ОВД. Учебное пособие / Г.Д. Андрюшин, С.Е. Борисова, Л.Н. Костина. – Орел: ОрЮОИ МВД России, 2006. – 288 с.
- 5 Анцупов, А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – Москва, 2000. – 551 с.
- 6 Бабосов, Е.М. Конфликтология / Е.М. Бабосов. – Минск: ТетраСистемс, 2000. – 310 с.
- 7 Бендас, Т.В. Гендерные исследования лидерства / Т.В. Бендас // Вопросы психологии. - 2006. - № 1. – С. 16-19.
- 8 Берн, Ш. Гендерная психология / Ш. Берн. – Санкт-Петербург: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2002. – 320 с.
- 9 Большой, Л.Н. Таблицы математической статистики / Л.Н. Большой, Н.В. Смирнов. – М.: Наука, 2006. – 280 с.
- 10 Большой психологический словарь / под ред. Б.Г. Мещерякова, В.П. Зинченко - М.: 2004. – 672 с.
- 11 Борисова, С.Е. Психологические особенности профессиональной деятельности инспекторов дорожно-патрульной службы Государственной инспекции безопасности дорожного движения [Электронный ресурс] / С.Е.

Борисов // Психологическая наука и образование psyedu.ru. - 2012. - № 2. -
Режим доступа: - 07.06.2016.

12 Васильев, В.А. Юридическая психология / В.А. Васильев. – М., 2008. –
255 с.

13 Вейнингер, О. Пол и характер / О. Вейнингер. – М., 2005. – 104 с.

14 Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: учеб. / И.Е. Ворожейкин, А.Я.
Кибанов, Д.К. Захаров. – М.: ИНФРА – М, 2008. – 224 с.

15 Геодакян, В.А. Эволюционная теория пола / В.А. Геодакян // Природа.
– 1991. - № 8. – С. 60-69.

16 Громова, О.М. Конфликтология / О.М. Громова. – Москва: ГАУ, 2007.
– 430 с.

17 Грошев, И.В. Половой диморфизм и поведение в конфликте / И.В.
Грошев // Психология. – 1996. - № 6. – С. 13-15.

18 Дикая, Л.Г. Отношение человека к неблагоприятным жизненным
событиям и факторы его формирования / Л.Г. Дикая, А.В. Махнач //
Психологический журнал. - 2006. - № 3. - Т. 17. – С. 27-33.

19 Дмитриев, С.М. Конфликтология / С.М. Дмитриев. – Москва: Эко –
Пресс, 2005. – 111 с.

20 Елисеев, О.П. Практикум по психологии личности / О.П. Елисеев. –
СПб.: Питер, 2007. – 125 с.

21 Еникеев, М.И. Основы общей и юридической психологии: Учебник для
вузов / М.И. Еникеев. - М.: Юрист, 2006. – 255 с.

22 Ермолаев, О.Ю. Математическая статистика для психологов: Учебник /
О.Ю. Ермолаев. - 2-изд., исп. - М.: Московский психолого-социальный
институт: Флинта, 2003. - 336 с.

23 Ильин, Е.П. Дифференциальная психофизиология мужчины и
женщины / Е.П. Ильин. – Санкт-Петербург, 2002. – 512 с.

24 Клёцина, И.С. Гендерная социализация: Учебное пособие / И.С.
Клёцина. – Санкт-Петербург, 1998. – 315 с.

- 25 Козырев, Г.И. Введение в конфликтологию / Г.И. Козырев. – Москва: Владос, 2008. – 340 с.
- 26 Кон, И.С. Половые различия и дифференциация социальных ролей / И.С. Кон. – Москва, 2009. – 776 с.
- 27 Кон, И.С. Психология половых различий / И.С. Кон // Вопросы психологии - 2008. - № 2. – С. 9-11.
- 28 Котлова, Т.Б. Библиографический обзор исследований по проблемам гендерных стереотипов / Т.Б. Котлова // Женщина в Российском обществе. – 2002. - № 1. – С. 25-33.
- 29 Круглова, М. А. Мотивация активности личности как регулятор социального поведения / М.А. Круглова // Психология. – 1999. – № 7. – С. 44-45.
- 30 Курбатов, В.И. Юридическая психология: Учебное пособие / В.И. Курбатов. – М.: Ростов-на-Дону: Наука-Пресс, 2007. – 247 с.
- 31 Марков, Г.Н. Справочник по конфликтологии, общению и менеджменту / Г.Н. Марков. - СПб: Альфа, 2000. - 174 с.
- 32 Словарь гендерных терминов / Под ред. А.А. Денисовой. – М.: Информация – XXI век, 2002. – 256 с.
- 33 Мариновская, И.Д. Психология и педагогика в правоохранительной деятельности: Учеб. Пособие / И.Д. Мариновская, С.Н. Тихомиров, В.Л. Цветков. – М.: Щит-М, 2006. – 497 с.
- 34 Мариновская, И.Д. Конфликтология: Учебное пособие / И.Д. Мариновская, В.Л. Цветков. – М.: Московский университет МВД России, Изд-во «Щит-М», 2006. – 391 с.
- 35 Минорова, С.А. Формирование образа жизни в различных социальных группах / С.А. Минорова, О.Л. Кустова // Журнал практического психолога. – 1997. – № 5. – С. 27–29.
- 36 Митина, О.В. Математические методы в психологии. Практикум / О.В. Митина. – М.: Аспект Пресс, 2008. – 360 с.

- 37 Нартова-Бочавер, С.К. Дифференциальная психология: Учебное пособие / С.К. Нартова-Бочавер. – 3-е изд., испр.: Флинта: Москва, 2008. – 280 с.
- 38 Николаева, Л.А. Мужчина и женщина глазами психофизиолога / Л.А. Николаева / Под редакцией Т.В. Барчуновой. – Новосибирск, 1998. - С. 62-81.
- 39 Общество в гендерной перспективе: Сборник статей / Составитель Е.Г. Луговицкая. – Новгород, 2002. – С. 62-81.
- 40 Панкратов, В.Н. Культура общения сотрудника органов внутренних дел: Учебно-методическое пособие / В.Н. Панкратов. – М.: Приор-издат, 2006. – 412 с.
- 41 Пономарев, И.Б. Избранные труды: Юридическая психология, конфликтология и психология управления, практическая психология в органах внутренних дел / И.Б. Пономарев. – М.: ИМЦ ГУК МВД России, 2008. – 164 с.
- 42 Психологические основы поведения в конфликте / Составитель И.И. Семененя. – Мозырь, 2007. – 97 с.
- 43 Психологический словарь / Под редакцией А.В. Петровского. – Москва, 2007. – 510 с.
- 44 Реан, А.А. Психология и психодиагностика личности. Теория, методы исследования, практикум / А.А. Реан. – СПб.: Прайм – ЕВРОЗНАК, 2006. – 255 с.
- 45 Романов, В.В. Юридическая психология: Учебник / В.В. Романов. – М.: Юристъ, 2006. – 371 с.
- 46 Скотт, Д.Г. Конфликты: пути их преодоления / Д.Г. Скотт. – Киев, 2007. – 228 с.
- 47 Таннен, Д. Ты просто меня не понимаешь! / Д. Таннен. – Санкт-Петербург, 2003. – 320 с.
- 48 Фатеев, Н.М. Социально-психологический климат в коллективах ОВД: содержание и методы его изучения / Н.М. Фатеев. – М.: Академия МВД СССР, 2006. – 194 с.

49 Хорни, К. Психология конфликта / Под редакцией Н.В. Гришиной. – Москва, 2000. – 415 с.

50 Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В.П. Шейнов. – Минск, 2007. – 340 с.

51 Шиханцов, Г.Г. Юридическая психология. Учебник для вузов / Г.Г. Шиханцов. – М.: Издательство «Зерцало», 2008. – 461 с.

52 Энциклопедия юридической психологии / Под общ. Ред. проф. А.М. Столяренко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2006. – 306 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Тест «Оценка уровня конфликтности» В.И. Андреева

1 Характерно ли для вас стремление к доминированию, то есть к тому, чтобы подчинить своей воле других?

- а) нет;
- б) когда как;
- в) да;

2 Есть ли в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, а возможно и ненавидят?

- а) да;
- б) ответить затрудняюсь;
- в) нет;

3 Кто вы в большей степени?

- а) пацифист;
- б) принципиальный;
- в) предприимчивый;

4 Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?

- а) часто;
- б) периодически;
- в) редко;

5 Что для вас было бы наиболее характерно, если бы вы возглавили новый для вас коллектив?

- а) разработал бы программу развития коллектива на год вперед и убедил бы членов коллектива в ее перспективности;
- б) изучил бы, кто есть кто, и установил бы контакт с лидерами;
- в) чаще советовался бы с людьми;

6 В случае неудач, какое состояние для вас наиболее характерно?

- а) пессимизм;

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Тест «Оценка уровня конфликтности» В.И. Андреева

б) плохое настроение;

в) обида на самого себя;

7 Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива?

а) да;

б) скорее всего;

да в) нет;

8 Относите ли вы себя к людям, которым лучше в глаза сказать горькую правду, чем промолчать?

а) да;

б) скорее всего;

да в) нет;

9 Из трех личностных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего вы стараетесь изжить в себе

а) раздражительность;

б) обидчивость;

в) нетерпимость критики других;

10 Кто вы в большей степени?

а) независимый;

б) лидер;

в) генератор идей;

11 Каким человеком считают вас ваши друзья?

а) экстравагантным;

б) оптимистом;

в) настойчивым;

12 С чем вам чаще всего приходится бороться?

а) с несправедливостью;

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А
Тест «Оценка уровня конфликтности» В.И. Андреева

б) с бюрократизмом;

в) с эгоизмом;

13 Что для вас наиболее характерно?

а) недооцениваю свои способности;

б) оцениваю свои способности объективно;

в) переоцениваю свои способности;

14 Что приводит вас к столкновению и конфликту с людьми.

а) излишняя инициатива;

б) излишняя критичность;

в) излишняя прямолинейность;

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Тест «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации»

К. Томаса

1.

А. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.

А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Тест «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации»,

К. Томаса

7.

А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

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

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

9.

А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

В. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение. П. А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.

11.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чём состоят все затронутые спорные вопросы

В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения

12.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Тест «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации»,

К. Томаса

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14

А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.

А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

16.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

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

19.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Тест «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации»,

К. Томаса

В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

21.

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

22.

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

В. Я отстаиваю свои желания.

23.

А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Тест «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации»,

К. Томаса

В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Сводные таблицы данных

Таблица В.1 – Результаты методики В.И. Андреева

Уровень конфликтности	Общая группа	Женщины	Мужчины
Ниже среднего	10	8	13
Ближе к среднему	37	42	31
Средний	30	36	25
Выше среднего	23	14	31

Таблица В.2 – Результаты методики К. Томаса

Стратегия	Мужчины															
	Противоборство	2	7	12	5	4	1	4	6	5	5	1	4	9	2	4
Сотрудничество	8	6	5	8	3	5	7	10	6	8	6	4	4	6	6	9
Компромисс	6	5	7	8	8	5	9	6	5	7	10	11	6	6	8	8
Избегание	8	6	3	7	10	9	5	6	10	1	9	7	8	8	7	1
Уступка	6	6	3	2	5	10	5	2	4	9	4	4	3	8	5	4
	Женщины															
Противоборство	0	3	0	4	0	3	2	11	3	6	0	2	6	0		
Сотрудничество	4	8	4	7	7	8	6	5	7	7	7	6	8	6		
Компромисс	7	8	7	9	7	7	7	7	8	6	9	9	9	7		
Избегание	11	7	11	4	9	7	8	4	10	8	7	6	3	8		
Уступка	8	4	8	6	7	5	7	3	2	3	7	7	4	9		