

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
КАРАГАНДИНСКАЯ АКАДЕМИЯ им. БАРИМБЕКА БЕЙСЕНОВА

Юридический институт

Кафедра общеобразовательных дисциплин

Лекция по курсу «Профессиональная этика сотрудников ОВД»

КОНФЛИКТ И ЕГО МОРАЛЬНО-ПРАВСТВЕННАЯ СТРУКТУРА.

Караганды
2016

Лекция подготовлен старшим преподавателем кафедры общеобразовательных дисциплин, м.ю.н., майором полиции Уалиевым М.Е.

Лекция рассмотрен на заседании ПМС кафедры общеобразовательных дисциплин. Протокол № 9 от 3 мая 2016 г.

Лекция обсужден и утвержден на заседании кафедры. Протокол № 19 от 24 мая 2016 г.

Рецензенты: профессор кафедры общеобразовательных дисциплин Карагандинской Академии «Болашак», доктор философских наук Еликбаев Н.Е.;

Профессор кафедры юридических дисциплин Карагандинской Академии «Болашак», кандидат юридических наук Оспанова Г.С.

доцент кафедры уголовного права и криминологии Карагандинской академии МВД РК им. Б. Бейсенова, кандидат юридических наук Кошегулов Б.Б.

План лекции:

Введение

1. Понятие нравственного конфликта. Моральная структура конфликта.
2. Моральные конфликты сотрудников органов внутренних дел. Этика решения спорных вопросов конфликтных ситуаций.

Заключение

Введение

Моральный конфликт (от лат. *conflictus* - “противоборство”, “столкновение”) есть ситуация, в которой субъект деятельности поставлен перед необходимостью сделать выбор одной из двух взаимно исключающих форм поведения, или одной из двух моральных ценностей.

Конфликты могут быть как внешними, так и внутренними. Внешние конфликты возникают между людьми (личность – общество, личность – группа, личность – личность, группа – группа, группа – общество). Источником внутренних конфликтов является сложность, разнохарактерность мотивов самой личности.

Свойства морального конфликта - альтернативность, личностный характер.

Особенность нравственного конфликта состоит в том, что следование одной норме морали как бы ведет к нарушению другой нормы. В конфликтной ситуации моральный выбор является отрешением от какой-либо ценности во имя ценности более высокой, обязательно.

Классификация конфликтных и экстремальных ситуаций: массовые беспорядки, побег, обезвреживание вооруженного преступника, дебош, разбойные нападения, самозащита с применением оружия, освобождения заложника (ов) и т.п.

Неотъемлемой частью деятельности сотрудников правоохранительных

органов является риск - действие, сопряженное с возможной опасностью для жизни и здоровья сотрудника.

1. Понятие нравственного конфликта. Моральная структура конфликта.

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому определяют конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами — лицами или группами. Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т. д. Однако оно, как уже отмечалось, не всегда выражается в форме явного столкновения, конфликта.

Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. В этом случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолеть разногласия, и вступают в открытое конфликтное взаимодействие. Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют функциональными (конструктивными).

Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют дисфункциональными (деструктивными). Надо уметь анализировать конфликты, понимать их причины и возможные следствия. В соответствии с классификацией Л. Коузера, конфликты могут быть реалистическими (предметными) или нереалистическими (беспредметными).

Реалистические конфликты вызваны неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата.

Нереалистические конфликты имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, т. е. острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.

Начавшись как реалистический, конфликт может превратиться в нереалистический, например, если предмет конфликта чрезвычайно значим для участников, а они не могут найти приемлемое решение, справиться с ситуацией. Это повышает эмоциональную напряженность и требует освобождения от накопившихся отрицательных эмоций.

Нереалистические конфликты всегда дисфункциональны. Их гораздо сложнее урегулировать, направить по конструктивному руслу. Надежный способ профилактики подобных конфликтов в организации — создание благоприятной психологической атмосферы, повышение психологической культуры руководителей и подчиненных, овладение приемами само регуляции эмоциональных состояний в общении.

Существуют пять основных типов конфликта: внутри личностный; межличностный; между личностью и группой ; межгрупповой; социальный.

Внутри личностный конфликт. Этот тип конфликта не полностью соответствует данному нами определению. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т. п. Внутри личностные конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы.

Одна из наиболее распространенных форм — это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. Например, будучи хорошим семьянином (роль отца, матери, мужа, жены и т. п.), человек должен вечера проводить дома, а положение руководителя может обязать его задержаться на работе. Или: начальник цеха дал мастеру указание выпустить определенное количество деталей, а технический руководитель в то же самое время — произвести технический

осмотр оборудования.

Причиной первого конфликта является рассогласование личных потребностей и требований производства, а второго -- нарушение принципа единоначалия.

Внутренние конфликты могут возникать на производстве вследствие перегруженности работой или, напротив, отсутствия работы при необходимости находиться на рабочем месте.

Межличностный конфликт. Это самый распространенный тип конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Многие руководители считают, что единственной его причиной является несходство характеров. Действительно, встречаются люди, которым из-за различий в характерах, взглядах, манере поведения очень непросто ладить друг с другом. Однако более глубокий анализ показывает, что в основе таких конфликтов, как правило, лежат объективные причины. Чаще всего — это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т. д.

Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой. Конфликты возникают между руководителем и подчиненным, например, когда подчиненный убежден, что руководитель предъявляет к нему непомерные требования, а руководитель считает, что подчиненный не желает работать в полную силу.

Конфликт между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой. Другой распространенный конфликт этого типа — конфликт между группой и руководителем. Наиболее тяжело такие конфликты протекают при авторитарном стиле руководства.

Межгрупповой конфликт. Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать

конфликты. Например, между руководством и исполнителями, между работниками различных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений, между администрацией и профсоюзом. К сожалению, частым примером межгруппового конфликта служат разногласия между высшим и более низким уровнями управления, т. е. между линейным и штабным персоналом. Это яркий пример дисфункционального конфликта.

Межгрупповые конфликты обусловлены несовместимостью целей в борьбе за ограниченные ресурсы (власть, богатство, территория, материальные ресурсы и т. п.), т. е. наличием реальной конкуренции, а также возникновением социальной конкуренции. Межгрупповые конфликты сопровождаются: — проявлениями «деиндивидуализации», т. е. члены группы не воспринимают других людей как индивидуумов, как самобытных личностей, а воспринимают их как членов другой группы, которой приписывается негативное поведение.

Деиндивидуализация облегчает проявление агрессивности к другим группам; . проявлениями социального, межгруппового сравнения, в ходе которого более высоко и положительно оценивают свою группу, повышают свой престиж и одновременно принижают, обесценивают чужую группу, дают ей отрицательную оценку («они злодеи, они глупые, они отсталые» и т. п.).

Социальное сравнение может инициировать конфликты, а также поддерживать, «оправдывать себя» в конфликте, ведь чтобы победить, надо оценивать себя как «положительную группу, которая правильно поступает» и отрицательно оценивать чужую группу. Часто лидеры групп стремятся частично или полностью изолироваться от информации с чужой стороны о чужой группе («железный занавес»); тогда легче сохранять конфликт между своей и чужой группой. Для сглаживания конфликта полезен обмен реальной информацией друг о друге; . проявлениями групповой атрибуции, т. е. склонны считать, что именно «чужая группа ответственна за негативные события».

Объяснение причин событий резко различается для своей и чужой группы: 1) так положительному поведению своей группы и негативному поведению чужой группы приписываются внутренние причины («мы

поступаем правильно, потому что мы хорошие», «они поступают плохо, потому что они плохие»); 2) негативное поведение своей группы и положительное поведение чужой группы объясняются внешними причинами, внешними обстоятельствами. Так, нападения своей группы (негативное, агрессивное поведение) объясняют внешними причинами («нас вынудили обстоятельства»), а нападения противников объясняют внутренними причинами («они плохие люди»).

Конструктивные положительные действия чужой группы оценивают, как внешне обусловленные («у них не было другого выхода, обстоятельства вынудили их пойти на «мировую») или порой воспринимаются как подвох, «военная хитрость» («что-то здесь не так, нельзя доверять их «миролюбивым» предложениям»). Даже раскол внутри своей группы склонны объяснять действиями «чужой группы», которые «вредят нам, строят заговоры против нас».

Социальный конфликт — это «ситуация, когда стороны (субъекты) взаимодействия преследуют какие-то свои цели, которые противоречат или взаимно исключают друг друга» (см.: Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование, тенденции разрешения. Вып.1.М., 1991).

Но несмотря на разницу подходов, в имеющихся определениях конфликта можно выделить по крайней мере три ключевых момента: во-первых, то, что это предельный случай обострения социальных противоречий, явное или скрытое состояние противоборства, а также ситуация взаимодействия; во-вторых, социальный конфликт выражается в столкновении различных социальных общностей — классов, наций, государств, социальных институтов, социальных субъектов; в-третьих, это то, что противодействующие стороны преследуют свои различные, противоположные цели, интересы и тенденции развития, которые, как правило, противоречат или взаимоисключают друг друга (см.: Дикарева А.А. Мирская М.И. Социология труда. М.,1989; Социологический словарь. Минск, 1991; Запрудский Ю.Г. Социальный конфликт. Ростов н/Д., 1992).

Таким образом, социальный конфликт — это сложное явление, включающее несколько аспектов. Но именно наличие противоборствующих сторон со своими потребностями, интересами и целями является основой конфликта, его осевой линией. Этот момент тесно связан с выяснением причин и природы конфликта, а также определением его границ: пространственных, временных, внутрисистемных.

Пространственные границы конфликта определяются местоположением его участников (квартира, улица, дом, работа, регион и т. д. и т. п.).

Временные параметры конфликта связаны с его продолжительностью, включая начало и конец.

Начало конфликта связано, по меньшей мере, с тремя условиями: 1) первый его участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику путем физических действий, демаршей, заявлений и т. д.; 2) второй участник сознает, что эти действия направлены против него; 3) второй участник в ответ предпринимает активные действия против инициатора конфликта; с этого момента можно считать, что он начался. Из этого следует, что конфликт начинается в случае противоборства сторон. Он возникает лишь тогда, когда стороны начнут активно противодействовать друг другу, преследуя свои цели. Поэтому конфликт всегда начинается как двустороннее (или многостороннее) поведение и ему, как правило, предшествуют иницирующие действия одной из сторон, выступающей в качестве зачинщика конфликта.

Перечень элементов конфликта: 1) два участника или две стороны конфликта; 2) взаимно-несовместимость ценностей и интересов сторон; 3) поведение, направленное на уничтожение планов, интересов противоположной стороны; 4) применение силы для влияния на другую сторону; 5) противопоставленность действий, поведения сторон; 6) стратегии и тактики конфликтного взаимодействия; 7) личностные особенности участников: агрессивность, авторитетность и пр.; 8) характер внешней среды, присутствует ли третье лицо и т. д.

2. Моральные конфликты сотрудников органов внутренних дел. Этика решения спорных вопросов конфликтных ситуаций.

Динамика развития конфликта: — возникновение конфликтной ситуации, — осознание конфликтной ситуации, — собственно конфликтное поведение — обоюдно направленные и эмоционально окрашенные действия, которые затрудняют достижение целей, интересов противника и способствуют реализации собственных интересов в ущерб другой стороне; — развертывание конфликта или его разрешение зависит от участников, их личностных особенностей, интеллектуальных, материальных возможностей, которые есть у сторон, от сути и масштабов самой проблемы, от позиций окружающих лиц, от представления участников о последствиях конфликта, от стратегии и тактики взаимодействия.

Критерии конфликта: 1) взаимозависимость сторон, т. е. обе стороны зависят друг от друга, активность одного человека обуславливает действия другого человека, а эти действия вызывают ответные реакции первого субъекта и т. д., таким образом, происходит взаимодействие сторон, их контроля, однако, если существуют жесткие правила контакта (например, бой боксера), то это не конфликт; 2) осознание ситуации как конфликтной, т. е. одна или обе стороны оценивают чужие действия как преднамеренно враждебные с целью помешать достижению желаемых целей или унижить; 3) выбор стратегии дальнейшего поведения: к поиску компромисса или рационально приемлемого решения, либо к эскалации конфликта, к усилению борьбы, например, от борьбы точек зрения (когнитивный конфликт) переходят к борьбе личностей (межличностный конфликт), затем к борьбе групп и насилию.

В конфликте нет виноватых и правых, каждый хочет достичь своих целей. Конфликт — такой вид взаимодействия, где результат принадлежит всем участникам конфликта, свой вклад в конфликт вносит каждый участник. Но обычно человек думает: «В конфликте виноват не я, а другой человек», «Я прав, а другой — не прав, он плохой», и каждый собирает вокруг себя союзников, чтобы доказать: «Я прав!». Так происходит расширение конфликта.

Окончание конфликта не всегда однозначно. Он может быть исчерпан в случае примирения или выхода из конфликта одной из сторон, а также пресечения и прекращения конфликта в ходе вмешательства третьих сил.

Относительно внутрисистемных параметров конфликта необходимо сказать, что он всегда происходит в определенной системе: семье, группе сослуживцев, трудовом коллективе, государстве, международном сообществе стран. Выявление внутрисистемных границ конфликта связано с определением конфликтующих сторон, выступающими его главными участниками, а также выделением других лиц или организаций, прямо в конфликте не замешанных, но являющимися элементами системы. В таком случае границы конфликта в системе будут зависеть от того, какое число участников в него вовлечено. Было уже отмечено, что конфликт представляет собой предельно обостренную форму противоречия, но он также еще и служит способом выявления и разрешения противоречий. В этой связи возникает вопрос: а что предшествует конфликту, каковы стадии его развития? Можно ответить, что предшествует ему объективная жизненная ситуация, в которой находятся противоборствующие стороны, и сами эти стороны имеют определенные интересы, потребности, цели. Естественно, что посягательство одной стороны на какую-либо из таких потребностей другой стороны создает социально-психологическую основу конфликта. Это и есть структура противоречия, пока еще не перешедшего в конфликт, — конфликтная ситуация.

Таким образом, конфликтная ситуация — это такое совмещение человеческих потребностей и интересов, которое объективно создает почву для реального противоборства между различными социальными субъектами. Конфликтная ситуация может складываться объективно, помимо воли и желания будущих противоборствующих сторон (сокращение штатов в трудовом коллективе), а может быть создана или намеренно спровоцирована одной или обеими сторонами. Но каждая ситуация определяется действительными событиями и ее субъективное значение зависит от того, какое объяснение дает этим событиям каждая сторона, в соответствии с которыми

она и начинает действовать в ходе развития конфликта. Главная черта этой ситуации — возникновение предмета конфликта. Предмет конфликта — это то основное противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в борьбу. Поскольку в ходе конфликта разрешаются противоречия, происходит поиск путей выхода из тупиковой ситуации, то возникает вопрос о его функции — положительной или отрицательной, плохой или хорошей. Другими словами, плохо это или хорошо, что происходит конфликт? С обыденной точки зрения здесь может быть дан только отрицательный ответ, потому что конфликт связан с такими явлениями, как бытовые ссоры и неурядицы, служебные неприятности, межнациональные, территориальные, общественно-политические противостояния и противоборства, связанные со страданиями и потерями.

Отсюда и оценка конфликта в качестве явления нежелательного. Но при более внимательном взгляде в существо этой проблемы вырисовывается другой подход, другая точка зрения, согласно которой конфликт не только негативное социальное явление, но также еще и позитивное. Ход рассуждений здесь примерно следующий. Да, конфликт это нежелательное явление, начинающее разъедать нормально функционирующую социальную систему, но в его ходе появляются такие силы, которые смогут вернуть ее в состояние баланса и стабильности, а также поддержания ее в устойчивом состоянии.

Наряду с этим существует также тенденция рассматривать конфликт не как отклонение от нормы, а как норму социальных отношений, нормальное состояние общества. Это отчетливо просматривается в произведениях Аристотеля, Гоббса, Гегеля, Маркса, Вебера, Дарендорфа. Мортон Дойч, осуществляя мотивационный анализ конфликтного поведения, отмечал, что конфликт — это такое взаимодействие двух сторон, когда достижение целей одного препятствует достижению целей другого, т. е. конкуренция, соперничество выступает как объективная ситуация конфликта, а с другой стороны, эмоциональное неприятие другого человека, тенденция к конкурентному взаимодействию людей, как их психологическая особенность,

способствует конфликтному поведению.

Поскольку конфликты неизбежны во взаимодействии людей, то они могут выполнять позитивную конструктивную функцию: — конфликт способствует определенному движению вперед, предотвращает застои; — в процессе конфликта происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, «снятие», находятся средства предотвращения будущих конфликтов; — конфликт — это определенное отрицание старых, «отживших» отношений, что приводит к формированию новых отношений, коррекции взаимодействия; — в конфликте «изживаются» внутренняя напряженность, «выплескиваются» агрессивные чувства, «разряжаются» фрустрации, неврозы; — конфликт — способ самоутверждения личности, особенно у подростка конфликт — необходимая форма поведения для поддержания статуса в группе; — внутригрупповой конфликт в научной деятельности создает необходимый уровень напряженности, нужный для творческой активности; так, исследование показало, что продуктивность творческой научной деятельности выше у конфликтных личностей; — межгрупповые конфликты могут способствовать групповой интеграции, росту сплоченности, солидарности группы; — необходимость решения конфликта приводит к кооперации, к концентрации усилий участников на решение конфликтной ситуации, к вовлечению членов группы в общую жизнь группы.

Признаки деструктивного конфликта: 1) расширение конфликта; 2) эскалация конфликта (т.е. конфликт становится независимым от исходных причин и, даже если причины конфликта устранены, сам конфликт продолжается); 3) увеличение затрат, потерь, которые несут участники конфликта; 4) рост ситуативных высказываний, агрессивных действий участников.

Но вернемся к вопросу о полезности или вредности конфликтов. Нами уже было сказано о том, что конфликт является способом выявления и разрешения противоречий. В этом и коренится ответ на поставленный вопрос. Полезен конфликт тем, что, так или иначе, разрешает противоречие. Но из

этого вытекает следующий вопрос: а какова цена разрешения противоречия путем конфликта? Она, как правило, очень высокая. В виде разрушения или серьезного повреждения системы, а то и вовсе уничтожения одной из сторон. Налицо социальный иллюзионизм, о котором писал Питирим Сорокин. Думается, что лучшим разрешением объективно существующего противоречия является не его конфликтный способ, а мирный, консенсусный вариант, который происходит мирными цивилизованными путями и средствами, когда противостоящие стороны и все участники конфликта приходят к пониманию необходимости этого раньше, прежде чем развитие событий пойдет по конфликтному руслу. Поэтому следующая наша задача будет и состоять в том, чтобы рассмотреть объективные причины и психологию участников зарождающихся конфликтов.

Важным моментом в изучении проблемы конфликтов и их природы является выявление их причин. Анализ социологических и социально-психологических исследований позволяет выделить следующие основные причины конфликтов: — социально-экономические — конфликты в современном обществе представляют собой порождение и проявление объективно существующих социально-экономических противоречий; — социально-психологические — потребности, мотивы, цели деятельности и поведения различных людей; — социально-демографические — различия в установках, мотивах поведения, целях и стремлениях людей, обусловленных их полом, возрастом, принадлежностью к различным национальным образованиям. Люди так или иначе, реагируют на изменение социально-экономической ситуации, преследуя при этом свои интересы и потребности. Естественно, что посягательство на какую-либо из таких потребностей является социально- психологической причиной конфликтов.

Неравенство в уровне доходов и потребления между самыми богатыми и самыми бедными, отсутствие практически средних слоев общества, нестабильность экономического, социального и политического развития неизбежно ведут к конфликтам на самых различных уровнях: межличностном,

в масштабах всего общества. Острота социальной напряженности, уровень конфликтности проявляются в различных факторах: повышенном эмоционально-психологическом фоне взаимодействия между людьми, усилении неудовлетворенности жизнью и экономическим положением, учащении локальных конфликтов, превращении девиантного поведения людей в своеобразную социальную «норму» (разбой, рэкет, терроризм, наркомания, проституция и т. д.), поиске «виноватого» (что делать? и кто виноват?). В свою очередь, такого рода негативные психологические факторы не лучшим образом воздействуют на развитие социально-экономической и политической обстановки в целом.

Социальный конфликт всегда сопровождается особой социально-психологической атмосферой, которая получила название социальной напряженности. Социальная напряженность — это особое состояние общественного сознания и поведения, специфическая ситуация восприятия и оценки действительности (см.: Дмигриев А.В., Кудрявцев В.Н., Кудрявцев С. В. Введение в общую теорию конфликтов (Юри-дическая конфликтология, ч.1). М.,1993. С.95).

Заключение

Кодекс поведения в конфликте. Девять правил: 1. Дайте партнеру «выпустить пар». Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно. Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Он — страдающий человек независимо от того, кто он. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга. Наилучший прием в эти минуты — представить, что вокруг тебя есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Ты изолирован, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот прием срабатывает. 2. Потребуйте от него спокойно обосновать претензии. Скажите, что будете учитывать только факты

и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отмечайте вопросами: «То, что вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке?». 3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета. Задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом для него. Напомните о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Сделайте комплимент («В гневе вы еще красивее... Ваш гнев гораздо меньше, чем я ожидал, вы так хладнокровны в острой ситуации...»). Выразите сочувствие: например, тому, что он (она) потерял слишком много. Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, комплименты переключали сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций на положительные. 4. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым». Не говорите: «Вы грубый человек», лучше скажите: «Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете». 5. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий. Проблема — это то, что надо решать. Отношение к человеку — это фон или условия, в которых приходится решать. Неприязненное отношение к клиенту или партнеру могут заставить вас не захотеть решать. А вот этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней. 6. Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Потом из него выберите лучший. При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Вы и клиент должны быть удовлетворены взаимно. И вы оба должны стать победителями, а не победителем и побежденным. Если не можете договориться о чем-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и т. д.). 7. В любом случае дайте партнеру «сохранить

свое лицо». Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы — необязательный человек». 8. Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий. Кажется, что все понятно, и все же: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать...?», «Позвольте я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я вас понял или нет». Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает его агрессию. 9. Держитесь как на острие ножа в позиции «на равных». Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху — «родительская» или снизу — «детская») неэффективны.

Л и т е р а т у р а:

1. Конституция Республики Казахстан. (с изменениями и дополнениями 2011 г).
2. Послание Президента Республики Казахстан – Лидера нации Н.А. Назарбаева народу Казахстана Стратегия «Казахстан-2050: Новый политический курс состоявшегося государства».- Астана, 14 декабря 2012г.
3. Назарбаев Н.А. На пороге XXI века. – Алматы,1996.
4. Закон РК «О противодействии коррупции» от 18 ноября 2015 г. №410-V.
5. Закон РК «О правоохранительной службе» от 06 января 2011 №380- IV (с изменениями и дополнениями по состоянию на 29.12.2014 г).
6. Указ Президента РК №153 от 29 декабря 2015 г. «Этический кодекс государственных служащих Республики Казахстан»
7. План нации «100 конкретных шагов по реализации пяти институциональных реформ Главы государства Н. Назарбаева» .
8. Послание Президента Республики Казахстан – Лидера нации Н.А. Назарбаева народу Казахстана «Казахстан в новой глобальной реальности: рост, реформы, развитие».- Астана, 30 ноября 2015 г.
14. Попов Л.А. Этика (курс лекций). М.,1998
15. Ибрагимов М.М., Куличенко В.В., Съедин Б.Г. Профессиональная этика и эстетическая культура сотрудников ОВД. Киев,1990.
16. Пивоваров П.Г. Профессиональная этика сотрудников ОВД. Караганда, 1995.
17. Габитов Т.Х. Этика юриста. Учебное пособие. – Алматы, 2007.
18. Профессиональная этика сотрудников правоохранительных органов. – М.,1998.
19. Шалабаев Ж.А., Уалиев М.Е. Профессиональная этика юриста. Учебное пособие. – Караганда, 2013.