**Общая характеристика конфликтов**

**в деятельности**

**органов внутренних дел**

**Введение**

Конфликтные ситуации наиболее часто встречаются в деятельности сотрудников ОВД. Причем конфликты здесь сложны и многообразны. Оскорбления и насилие над личностью, хулиганство, грабеж, убийство, сопротивление представителю власти и т.д. - все это примеры конфликтов, которыми обязаны заниматься работники милиции.

Вместе с тем воздействие экономической и политической ситуации, рост организованной преступности, недостаточный уровень социальной защищенности, низкий уровень заработной платы, изменения механизма предоставления льгот - все это создает в коллективах обстановку тревожности, раздражительности, повышенной конфликтности, что в свою очередь мешает качественно выполнять им свои служебные обязанности.

У сотрудников, вовлеченных в конфликт, ухудшается самочувствие, возникает ощущение ущемления своей личности, неудовлетворенности службой.

Особую остроту проблеме придает то, что сам характер конфликта и конфликтной ситуации меняется достаточно динамично и связан с изменениями в практической деятельности ОВД. Появляются новые типы конфликтов и конфликтных ситуаций, которые требуют новых форм и методов к предупреждению и разрешению их.

Нередко в практике правоохранительной деятельности фиксируются примеры негативного поведения сотрудников милиции - неуважительное отношение к гражданам, коллегам по службе, грубость, неопрятный внешний вид, пьянство, недисциплинированность.

Многообразие и сложность конфликтов, с которыми встречаются работники органов внутренних дел, обязывают их хорошо разбираться в сущности этих явлений. Знание возможных причин возникновения столкновений, механизма их развития и способов предупреждения и ликвидации позволит определить наиболее оптимальную линию своего поведения на пути достижения намеченной цели.

**Конфликты в деятельности силовых структур государства**

Государство как конфликтогенный фактор, действительно оказывает серьезное влияние на ситуацию в современном обществе. Дефекты социально-экономических изысканий пагубным образом сказались на всех сферах общественной жизни.

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

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

В настоящее время рядом авторов предприняты реальные меры по созданию юридической конфликтологии, сферой которой являются конфликты в сфере политики, межнациональные конфликты, социальные и трудовые конфликты, криминальный конфликт и др. Одновременно предметом ее анализа должны стать вопросы конституционной и парламентской процедуры, гражданского и уголовного судопроизводства, арбитражного процесса.

Некоторые исследователи осуществили анализ отдельных конфликтных ситуаций, возникающих в повседневной деятельности работников милиции. В других работах конфликт рассматривается как непосредственная причина преступления или способ преступного поведения личности.

Конфликтология социальных отношений является сравнительно новым направлением мировой, а тем более российской науки. Возникновение исследовательских и образовательных структур, призванных проводить соответствующую деятельность в конфликтологической сфере, началось более десяти лет назад, однако они не достигли пока того уровня, который мог бы характеризоваться как единая конфликтологическая концепция.

Современное состояние исследований характеризуется пестрым многообразием методологических, методических и процедурных подходов на фоне доминирующих диалектической и функциональной теорий конфликтов.

Правоохранительным органам конфликты присущи не меньше, чем другим государственным структурам. По нашим данным, до 80% управленческих решений, принимаемых руководителями милицейских подразделений, являются поводами и основаниями для скрытых и явных конфликтов. Это происходит в силу подавляющего воздействия субординации, нередко исключающей свободный обмен мнениями, пресечением со стороны руководства попыток всяких дискуссий и обсуждений.

Руководителей правоохранительных структур недостаточно обучают основам социальной психологии и педагогическим методам управления конфликтами. Слабое знание форм и методов разрешения конфликтных противоречий, сопряженное с незыблемой уверенностью в собственной правоте, входит в комплекс выявленных нами причин, провоцирующих высокую текучесть кадров, постепенное размывание профессионального ядра, проявления криминализации, нарушений законности, грубое и невнимательное отношение к гражданам.

Исследователи, занимающиеся изучением конфликтов, отмечают распространение конфликтофобии, называя одной из причин этого неумение осуществлять осознанный и ответственный выбор решения, определяющего поведение в сложных жизненных обстоятельствах. Упомянутые явления находятся в безусловной причинной связи с энергией воздействия правоохранительных органов на состояние и непосредственную организацию борьбы с преступностью в государстве.

Сегодня властно-управленческий аппарат является основной причиной социально-экономической инерции общества. Групповые интересы аппарата наиболее явно выражены в его бюрократизации. Многие конфликтные интересы зависят от структуры общества, в котором формируются группы с разными целями, и могут быть вызваны различным социально-экономическим статусом, вероисповеданием, возрастом, местом жительства, половым различием. Разные причины конфликта часто раскрываются, когда спорный политический вопрос связан с принятием закона, затратой денег или одновременно с тем и другим.

Достижения развитых государств, где конфликтологические исследования получили статус приоритетного научного направления и прочную организационную основу, показывают, что увеличение теоретического и практического потенциала конфликтологии способно стать важным фактором стабилизации и демократизации общественных отношений.

Совершенно иная ситуация наблюдается в России, где в самом менталитете народа отсутствует позитивное понимание конфликта. Отрицание реальности конфликта не снижает его объективной значимости и присутствия в нашей жизни.

**Причины возникновения конфликтов в подразделениях ОВД**

Работникам милиции приходится участвовать в различных по своим характеристикам конфликтных ситуациях, основные из которых можно подразделить в зависимости от того, в какой сфере профессиональной деятельности работников они возникают, на конфликты, связанные с:

а) действиями по раскрытию преступлений;

б) процессом проведения предупредительной работы.

Конфликтные ситуации в деятельности по раскрытию преступлений нередко характеризуются большим эмоциональным напряжением, значительной временной протяженностью, широким диапазоном возможных последствий исхода конфликта, необходимостью строгого соблюдения закона.

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

Можно выделить три основные группы причины возникновения конфликтов в подразделениях ОВД:

1. Недостатки в организации труда.

Эта причина обусловлена спецификой деятельности ОВД.

Они заключаются:

* в неритмичности труда,
* высокой степени ответственности,
* постоянной перегрузке,
* неопределенности компетенции и функциональных обязанностей,
* издержках морального и материального стимулирования сотрудников;

2. Несовершенство управления.

Несовершенство управления выражается в:

* излишнем администрировании со стороны руководства,
* неумении расставить людей в соответствии с:

- квалификацией,

- психологическими особенностями.

3. Межличностные отношения в коллективе.

Причины конфликтов, связанные с межличностными отношениями это конфликты:

* между успевающими и отстающими работниками,
* между молодыми сотрудниками и сотрудниками старшего возраста,
* психологическая несовместимость людей,
* недостаточная воспитанность,
* слабая подготовленность работника к своим функциональным обязанностям,
* психологический и эмоциональный барьер общения.

4. Личностные особенности руководителя

Особая группа причин конфликтной ситуации связана с руководителем подразделения ОВД:

* со стилем его деятельности,
* с его чертами характера,
* со способностью действовать в конкретной ситуации,
* с его уровнем профессионализма.

Широкий круг причин вытекает из индивидуальных психологических особенностей начальников ОВД.

К ним относятся:

* психологическая неподготовленность к регулированию собственного состояния, вызванного «давлением» ответственности, неуверенностью,
* недоверие к подчиненным,
* отсутствие или неумение видеть отдельные положительные результаты при общих неудовлетворительных показателях работы,
* некритический перенос привычек работать в новом коллективе как и в прежнем,
* трудности в определении линии поведения в связи с повышением в должности в том же коллективе.

**Основные причины конфликтов, вытекающих из свойств личности и стиля работы руководителя ОВД**

1. Недостаточная опытность руководителя в работе с людьми.

2. Недостаточная опытность руководителя в решении оперативно-розыскных задач.

3. Изъяны воспитания:

* грубость,
* черствость,
* нечестность.

4. Черты характера:

* неуравновешенность, ведущая к вспышкам и резкости в обращении с подчиненными,
* излишняя властность,
* отсутствие гибкости.

5. Неадекватность стиля управления уровню подготовленности коллектива.

По своим социальным результатам конфликты в деятельности сотрудников ОВД могут быть:

Положительно направленными

Отрицательно направленными.

**Положительно направленный конфликт** – это столкновение главных мнений в рамках сотрудничества, объединенных общей целью.

Такая ситуация нередко встречается между оперативными работниками, занятыми в раскрытии преступления.

Возникают расхождения по отдельным деталям дела или версиям.

Однако конечная цель для всех общая - успешное раскрытие преступления.

**Отрицательно направленный конфликт** – это ситуации противоборства, которые не преследуют социально полезных целей.

Нельзя однозначно оценивать конфликты в ОВД терминах «хорошо» или «плохо».

В любом случае конфликты приводят к снижению эффективности деятельности.

**Отрицательные последствия конфликтов в деятельности ОВД**

Организационные последствия:

* снижение эффективности управления,
* трения между подразделениями внутри организации,
* увеличение психологической дистанции между сотрудниками,
* активное или пассивное сопротивление и подозрительность,
* распад коллектива ОВД.

Психологические последствия:

* чувство озлобленности,
* чувство униженности,
* стресс,
* состояние подавленности.

**Положительные последствия конфликтов в деятельности ОВД**

Организационные последствия:

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

В результате коллектив ОВД может прийти к:

* осознанию общих целей,
* совершенствованию методов управления,
* совершенствованию профессионального обучения работников,
* возвращению к ранее нерешенным вопросам,
* постановке новых проблем,
* появлению конструктивных соображений о методах их разрешения.

## Служебные конфликты

Правоохранительная деятельность изобилует нестандартными ситуациями, требующими своевременного компетентного вмешательства на основе творческого мышления.

Руководитель-профессионал отличается высокоразвитыми качествами педагогического взаимодействия, дающими ему возможность адекватно оценивать конфликтную ситуацию, устанавливать контакт с оппонентами конфликта, правильно понимать мотивы конфликтной деятельности, создавать деловую атмосферу, во время поиска взаимоприемлемого решения устанавливать и поддерживать доверительные отношения, расшифровывать невербальные признаки поведения сотрудников и др.

Социальная напряженность в обществе самым негативным образом проявляется в подразделениях ОВД, обостряя социально-политическую обстановку в служебных коллективах, провоцируя развитие деструктивных конфликтов как по вертикали, так и по горизонтали. В этой связи все большее значение приобретают способности руководителя (сотрудника), позволяющие ему понимать причины разнообразных эмоциональных напряжений, конфликтных ситуаций в отношениях сотрудников ОВД, сопереживать и соучаствовать, спорить и убеждать, доказывать и вникать в суть их поступков и мнений.

Очень важно руководителю при разрешении конфликтов в подразделениях ОВД ориентироваться не на субардинационное подавление устремлений сотрудников, а на предоставление им возможности творческой самостоятельности в решении служебных задач.

Одну из непременных детерминант профессиональной компетентности руководителя составляет конфликтологическая грамотность, выражающаяся в интеграции социальных и воспитательных стратегий управления, создающая позитивный эффект при разрешении конфликтных ситуаций.

Конфликтные ситуации наиболее часто встречаются в деятельности сотрудников ОВД. Причем здесь конфликты сложны и многообразны. Многие антиобщественные поступки выражаются в прямых конфликтах субъекта с окружающими людьми - близкими, знакомыми, незнакомыми, с членами общественных организаций, представителями власти и др. Оскорбления и насилие над личностью, хулиганство, грабеж, убийство, сопротивление представителю власти и т.д. - все это примеры конфликтов, которыми обязаны заниматься сотрудники ОВД.

Осуществляя свою деятельность по борьбе с преступностью, охране общественного порядка, исправлению и перевоспитанию осужденных, работники отделов внутренних дел вступают в определенные отношения (конфликт) с гражданами-правонарушителями.

Наконец, сотрудник органов внутренних дел испытывает определенное эмоциональное отношение к объекту и предмету своей деятельности. Необходимость общения с нарушителями общественного порядка, острые, принципиальные темы разговоров с этой категорией людей, ощущение скрытого, а подчас и открытого противодействия с их стороны и другие подобные ситуации могут явиться причиной повышенной раздражительности сотрудника и на этой почве возникновения конфликта.

В работе по управлению агрессивным поведением правонарушителя важным является метод ***«активного слушания»***- это система поддержания речевого контакта с противником и общения с демонстрированием доброжелательности с помощью жестов и мимики.

Активное слушание - это:

- умение быть открытым и непредвзятым;

- умение слушать, дословно воспринимая информацию;

- умение интерпретировать информацию;

- умение действовать в соответствии с услышанным.

В процессе общения помогут несколько правил, их желательно за помнить:

- не игнорируйте и не относитесь отрицательно к чувствам человека, с которым вы говорите;

- уважайте точку зрения собеседника, с которым разговариваете;

- основное внимание уделяйте решению проблемы, а не собеседнику;

- не говорите о себе: этим вы можете создать дополнительные сложные проблемы;

- не задавайте прямых вопросов, они выглядят агрессивными, когда следуют один за другим;

- пересказ является мощным инструментом в деле общения с правонарушителями и свидетелями.

Кроме того, сотруднику ОВД необходимо учитывать, что люди в трудных ситуациях говорят не то, что думают. Задержанный может находиться под воздействием алкоголя или наркотиков, злобы, возбуждения. Умелое проникновение в смысл того, о чем говорится, поможет избежать излишней озлобленности и напряжения.

Основное правило поведения для сотрудника ОВД в конфликтной ситуации - научиться смотреть и видеть, слушать и слышать. Получая максимум информации, мы имеем больше шансов разрешить ситуацию таким образом, чтобы были удовлетворены все.

С другой стороны, сотрудник ОВД сталкивается с конфликтами, связанными со взаимоотношениями между членами коллектива, руководителями и т.д.

Наиболее распространенными причинами служебных конфликтных ситуаций являются:

- неблагоприятные условия труда, несовершенство форм стимулирования;

- неумение распределить задание, понять психологию подчиненного;

- несовместимость в силу личностных, возрастных и других различий;

- личностные характеристики отдельных людей - черты характера, специфические особенности поведения, отношение к труду, коллективу.

Успешная деятельность сотрудников правоохранительных органов во многом зависит от умения разрешить конфликт в служебном коллективе, выйти из конфликтной ситуации.

По результатам исследований, на первом месте среди источников напряженности в служебном коллективе стоит уровень зарплаты, премий, распределение отпусков. Второе место занимают недостатки в профессиональной подготовке сотрудников. Третье место - причины, связанные с недостатками в организации и планировании работы или с факторами управления.

Конфликты в сфере совместной деятельности при их общем количестве и многообразии составляют в среднем 49%.

Служебные конфликты во многом зависят от того, какие функции возложены на подразделение.

В более невыгодном положении находятся отделы дознания, особенно отделы милиции, где повышен уровень конфликтности и преобладает доминирование командного стиля руководства.

Результаты исследования показали, что из предложенных для выбора методов регуляции конфликтов были указаны два основных - «обсуждение проблемы совместно в группе» - 41% и поиск причин конфликта в себе путем «самоанализа» - 37,7%. Таким образом, обращение за поддержкой и помощью к группе, товарищам по работе при разрешении конфликтов доминирует, особенно там, где подразделения - небольшие по численности, а тип деятельности предполагает тесные межличностные взаимодействия. Там, где сотрудники подразделений размещены по кабинетам - главным методом регуляции конфликтов выступает «самоанализ».

Исследование природы конфликтов в коллективах сотрудников органов внутренних позволило получить достаточно полное представление об их причинах.

К объективным психологическим причинам конфликтов относятся:

а) недостатки в организации работы;

б) проблемы материально-технического обеспечения;

в) несовершенство некоторых нормативных актов;

г) трудные условия несения службы;

д) реализация социально заданных функционально-ролевых позиций (руководство и подчинение, контроль, оценка действий других сотрудников, проявление требовательности и др.).

Субъективные причины конфликтов:

1. Причины, связанные с личностными особенностями руководителей органов внутренних дел:

- болезненные реакции, затрудненность адаптации к меняющимся условиям работы;

- неподготовленность к работе с людьми;

- недостатки в воспитании;

- ориентация на «подавление» подчиненных;

- недостатки характера;

- неумение или нежелание признавать допущенные ошибки;

- завышенная требовательность;

- несоответствие стиля руководства уровню развития коллектива;

- низкий культурный уровень;

- недостатки в организации собственного труда и службы подчиненных.

2. Причины конфликтов, связанных с особенностями коллектива:

- отрицательные групповые эмоциональные состояния;

- недисциплинированность;

- атмосфера взаимного прощения при низком уровне выполняемых работ;

- наличие микрогрупп, объединенных по принципу круговой поруки;

- косность и пассивность в службе;

- нездоровые мнения и настроения.

3. Причины конфликтов, зависящие от особенностей личности подчиненных и взаимоотношений между членами коллектива:

- социальная пассивность личности;

- психологическая несовместимость;

- наличие в коллективе людей с «тяжелым характером»;

- наличие «демонстративных» типов личности в коллективе;

- ригидность (отсутствие гибкости в поведении) отдельных членов коллектива.

Таким образом, недооценка познаний о конфликтах и отсутствие навыков организации своего поведения в них, а также предконфликтных ситуациях могут вызвать серьезные затруднения в деле предупреждения и ликвидации таких конфликтов, а в отдельных случаях - явиться их причиной.

Одним из эффективных средств разрешения конфликтов в коллективах являются ***переговоры.***Переговоры предназначены в основном для того, чтобы с помощью взаимного обмена мнениями достичь отвечающего интересам обеих сторон соглашения и получить результаты, которые устроили бы всех участников переговоров. В ходе переговоров выявляются разные интересы, и участники переговоров соотносят их со своими собственными потребностями. Основными недостатками при ведении переговоров можно назвать следующие.

***«Холодный запуск».*** Участник вступает в переговоры, предварительно не уяснив для себя их необходимость и цель или не учитывая сложности ведения и возможные их последствия. В данном случае за ним будет только «ответный ход», т.е. не от него будет исходить инициатива.

***«Отсутствие программы».***У участника нет ясного плана действий в пределах максимальных и минимальных предъявляемых требований. Переговоры легче вести, если имеешь различные варианты действий.

***«Главное, чтобы это меня устраивало».***Партнер настолько узурпирует ведение переговоров только в своих интересах, что другие участники не видят для себя никаких преимуществ. Это блокирует собеседника, отбивает у него охоту вести переговоры вообще.

***«Пускать все на самотек».***У участника нет четко сформулированных собственных конкретных предложений и аргументов, детальных требований и критериев оценки предмета переговоров, позиций и ожидаемой реакции оппонентов. Эффективность переговоров снижается из-за недостаточной их подготовки.

***«Коммуникативные заморыши».***Неправильное поведение одного из участников переговоров отрицательно сказывается на атмосфере переговоров, мешает достижению цели. Партнер разучился слушать или никогда не умел этого делать. В этом случае участник переговоров в ответ на высказывания партнера ведет себя не по-деловому, излишне эмоционально, несдержанно: не аргументирует, а своенравно отстаивает свою позицию; не приводит новые факты и доказательства, а излагает известные, мешающие решению проблемы мнения; не руководствуется общими интересами, не подчеркивает общую ответственность за дело.

Главное - сконцентрировать внимание на предмете переговоров. Необходимо обратить внимание на относящиеся к проблеме аргументы, выдвинутые оппонентом; оценить, способствует ли позиция партнера достижению цели переговоров; реагировать на выступление партнера в зависимости от этой оценки.

Таким образом, руководителю не следует бояться конфликтов в коллективе. Важно педагогически грамотно предупреждать и разрешать любую конфликтную ситуацию. Прежде чем начать разбираться в сути конфликта, важно выявить его мотивы, а затем привести конфликтующие стороны к взаимному согласию, используя приведенные ниже психолого-педагогические**.**

**Типология конфликтов в деятельности ОВД**

Различных критериев для классификации конфликтов в ОВД можно определить достаточно много.

Все типологии, рассмотренные нами при изучении первой темы, вполне можно использовать и для классификации конфликтов в деятельности ОВД.

Однако в нашем случае целесообразно пользовать основные признаки классификации конфликтов.

К ним мы отнесем:

* объект;
* источники;
* длительность;
* функции;
* форму проявления;
* тип структуры взаимоотношений оппонентов;
* последствия и пр.

Типология конфликтов в правоохранительной деятельности

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Критерий** | **Типы конфликтов** |
| 1. | по способу разрешения | * антагонистические, * компромиссные |
| 2. | по сфере разрешения | * в деловой сфере, * в личностно-эмоциональной сфере |
| 3. | по социальному статусу участников | * вертикальные, * горизонтальные, * смешанные |
| 4. | по количественному составу участников | * между личностью и группой, * межличностные (диадические), * локальные, * межгрупповые (общеорганизационные) |
| 5. | по субъективной направленности участников | * взаимно-положительные; * взаимно-отрицательные; * односторонние противоречиво-отрицательные; * односторонние противоречиво-положительные; * взаимно-противоречивые; * обезличенные или взаимно-безразличные |
| 6. | по диапазону действия | * внутриорганизационные, внешние |
| 7. | по характеру причин | * объективные, * субъективные |
| 8. | по адекватности восприятия участниками | * подлинный, * случайный, * смещенный, * неверно приписанный, * латентный, * ложный |
| 9. | по интенсивности | * слабый, * нормальный, * сильный |
| 10. | по продолжительности | * кратковременные, * длительные, * затяжные |
| 11. | по интенциональности (направленности) | * направленность на: * распространение, * ограничение, * эскалацию, * затухание |
| 12. | по степени проявления | * открытые, * скрытые (латентные), * потенциальные |
| 13. | по последствиям | * конструктивные: * позитивные, * функциональные, * деструктивные: * негативные, * дисфункциональные |
| 14. | по обратимости | * обратимые, * частично обратимые, * необратимые |

Эта классификация достаточно условна.

Жесткой границы между различными типами конфликтов не существует.

Вследствие этого в практической деятельности правоохранительных органов могут возникать:

- как смешанные типы конфликтов,

- так и другие, не предусмотренные в нашей типологии формы.

**I.** Важной особенностью деятельности ОВД является противоречивый конфликтный характер их функционирования в сфере правопорядка.

**II.** Успехи или неудачи в разрешении острых конфликтных ситуаций в ОВД сказываются на микроклимате:

* в отдельных подразделениях,

на взаимоотношениях конкретных сотрудников.

# Заключение

Проблема конфликта в ОВД, ее социальная значимость во многом зависит от позиции руководителя. Он интегрирует все внутренние импульсы и проблемы организации, должен знать ее сильные и слабые стороны, располагать информацией о положении дел в наиболее напряженных подразделениях.

Один из наиболее важных аспектов в деятельности любого ОВД заключается в соотношении формальной (официальной) структуры организации и неформальных, нигде не зафиксированных реальных отношений между людьми. В ходе совместной работы происходит стихийное распределение авторитета и уважения друг к другу, которое имеет существенное значение с точки зрения эффективности организации. Если формальная и неформальная структура правоохранительного подразделения находятся в состоянии совпадения (идентификации), то в нем складывается более или менее благоприятная обстановка в межличностных отношениях. В случае же несовпадения или открытого конфликта между этими структурами эффективная деятельность организации может быть полностью блокирована.

**Литература**

**I. Основная**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология – М., “Юнити”, 1999.
2. Дмитриев А., Кудрявцев В., Кудрявцев С. Введение в общую теорию конфликтов. - М., 1992.
3. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учеб. пособие. - М.: Гардарики, 2003.
4. Здравомыслов А. Социология конфликта. - М., 1995.
5. Соколов С.В. Социальная конфликтология. – М., 2001.

**II. Дополнительная**

1. Бандурка А., Друзь В. Конфликтология. - Харьков, 1997.
2. Олейник А.Н. Основы конфликтологии. Психологические средства деятельности сотрудников органов внутренних дел в ситуации конфликтов. - М., 1992.
3. Скотт Д.Г. Конфликты: пути их преодоления. - М., 1991.
4. Тонков Е. Е Управление конфликтами в органах внутренних дел: Учебное пособие. – Белгород: ОН и РИО, 2001.