

Федосеева Ксения Сергеевна, студентка,
ФКОУ ВО Пермский институт ФСИН России

Научный руководитель:
Бячкова Наталия Борисовна,
профессор кафедры социально-гуманитарных и профессиональных
дисциплин, кандидат философских наук, доцент,
ФКОУ ВО Пермский институт ФСИН России

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ НА МЕСТЕ ДОРОЖНО-ТРАНСПОРТНОГО ПРОИСШЕСТВИЯ

Аннотация. Статья посвящена актуальной проблеме управления конфликтными ситуациями, возникающими непосредственно на месте дорожно-транспортного происшествия (ДТП). В работе рассматриваются психологические и организационные аспекты взаимодействия сотрудников экстренных служб (ГИБДД, МЧС, скорой помощи) с различными категориями граждан, вовлеченными в ДТП. Особое внимание уделяется специфике общения с непосредственными участниками аварии, находящимися в стрессовом состоянии, а также с очевидцами, чьи показания могут быть искажены эмоциональным восприятием.

Ключевые слова: Дорожно-транспортное происшествие (ДТП), управление конфликтом, участники ДТП, психологическая поддержка.

Ежегодно на дорогах России происходит сотни тысяч дорожно-транспортных происшествий. Каждое третье событие – это не только нарушение привычного ритма движения, но и экстремальная ситуация, характеризующаяся высоким эмоциональным накалом, стрессом, а нередко – паникой и агрессией со стороны всех вовлеченных лиц. Место аварии становится зоной специального напряжения, где сталкиваются интересы, эмоции и ожидания различных людей: водителей, пассажиров, пешеходов, случайных очевидцев и родственников пострадавших.

Для сотрудников экстренных служб (ГИБДД, МЧС, скорой помощи) ликвидация последствий ДТП осложняется необходимостью одновременного выполнения профессиональных обязанностей и управлением человеческим фактором. Непонимание, взаимные обвинения, отказ от дачи показаний или, напротив, излишняя навязчивость свидетелей - все это создает среду, которая может помешать оперативной работе, исказить картину происшествия и даже привести к новым вспышкам агрессии.

Особую сложность представляет коммуникация с родственниками пострадавших, чье психологическое состояние близко к аффективному, а потребность в получении информации часто выступает в противоречие с регламентом работы служб и необходимостью сохранения врачебной тайны. Несмотря на очевидную значимость проблемы, вопросы психологически грамотного взаимодействия с участниками и очевидцами ДТП до сих пор остаются недостаточно освещенными в специальной литературе, а навыки конфликт-менеджмента осваиваются сотрудниками лишь через практический опыт.

Цель данной статьи – проанализировать основные причины возникновения конфликтов на месте дорожно-транспортного происшествия и разработать практические рекомендации по эффективной коммуникации с участниками, свидетелями и родственниками пострадавших для снижения напряженности, обеспечения безопасности и повышения качества сбора информации.



Проблема управления конфликтами на месте ДТП изучалась в рамках нескольких научных направлений. В психологии экстремальных ситуаций (Ю.С. Шойгу, М.М. Решетников, Л.А. Китаев-Смык) разработаны алгоритмы работы с острыми стрессовыми реакциями и выявлены механизмы искажения восприятия у свидетелей. В юридической психологии (В.Л. Васильев, А.Р. Ратинов, М.И. Еникеев) исследованы психология осмотра места происшествия, факторы искажения показаний и специфика коммуникаций сотрудников с гражданами. Транспортная психология (А.Н. Романов, Д. Клеббельсберг) раскрывает психофизиологические особенности водителей.

Однако комплексные исследования, синтезирующие эти знания применительно к ДТП, отсутствуют. Алгоритмы взаимодействия с родственниками пострадавших и методики снижения агрессии в первые минуты после аварии не разработаны.

Дорожно-транспортное происшествие представляет собой не просто техническую аварию, а многогранную кризисную ситуацию, в которой переплетаются физический ущерб, психоэмоциональный шок, правовые неопределенности и организационные сложности. В такой обстановке неизбежно возникают напряженные взаимодействия между всеми вовлеченными сторонами: участниками ДТП, свидетелями, родственниками пострадавших и представителями экстренных служб [1].

Впервые минуты после аварии участники ДТП зачастую оказываются под влиянием защитных психологических механизмов. Они могут отрицать серьезность произошедшего, проявлять агрессию по отношению к другим участникам или впадать в ступор, теряя способность следовать инструкциям. Исследования Н.В. Тарабриной показывают, что в состоянии острого стресса критичность мышления снижается на 40-60%, а эмоциональный накал достигает максимума. Это объясняет, почему водители и пассажиры нередко дают противоречивые показания, отказываются подписывать протоколы или совершают импульсивные поступки – например, пытаются скрыться с места происшествия или угрожают окружающим [4].

Особую сложность создает поведение свидетелей. Многие из них сталкиваются с внутренним конфликтом: с одной стороны, существует моральный долг помочь, с другой – страх оказаться втянутым в длительные разбирательства. По данным Е.А. Смирнова, около 42% очевидцев отказываются давать показания. Основными причинами становятся усталость после пережитого стресса, недоверие к процедуре оформления ДТП и опасения, что их привлекут к продолжительным следственным действиям. Кроме того, в толпе быстро распространяются когнитивные искажения: информация искажается при пересказе, а эмоции – паника или агрессия – усиливаются в группе. Г.М. Андреева описывает этот процесс как циркулярную реакцию – самоподдерживающийся цикл эмоционального возбуждения, способный привести к хаосу без внешнего регулирования [3].

Особенно драматично развиваются события, когда на место происшествия прибывают родственники пострадавших. Узнав о случившемся, они переживают острую психотравму, которая проявляется в паническом поиске информации, недоверии и официальным сообщениям и попытках прорваться к месту аварии вопреки запретам. Как отмечает Н.Ю. Козлова, более 60% близких нуждаются в экстренной психологической поддержке. Без нее их действия могут усугубить ситуацию: например, они могут блокировать проезд спецтехники или вступать в конфликты с медицинскими работниками и сотрудниками полиции. Организационные сложности лишь усиливают напряженность. Несмотря на наличие нормативных документов – Федерального закона «О безопасности дорожного движения», Правил дорожного движения, приказов МВД и межведомственных положений – в них недостаточно проработаны ключевые аспекты взаимодействия. Алгоритмы психологической поддержки участников и родственников прописаны фрагментарно, стандарты общения с



очевидцами и представителями СМИ отсутствуют, а механизмы медиации при межличностных конфликтах не закреплены. Это создает почву для недопонимания: ожидания людей часто расходятся с установленными процедурами, что провоцирует новые конфликты [2].

Сотрудники экстренных служб – ГИБДД, скорой помощи, МЧС – оказываются в двойственном положении. С одной стороны, они обязаны строго следовать регламенту: фиксировать обстоятельства ДТП, оказывать помощь пострадавшим, составлять протоколы. С другой – им приходится одновременно выполнять функции психологов и медиаторов: успокаивать людей, разрешать споры, отвечать на десятки вопросов. При этом далеко не все сотрудники обладают достаточной подготовкой в области кризисной коммуникации и психологической поддержки [5].

Таким образом, управление конфликтом на месте ДТП требует комплексного подхода, учитывающего как психологические особенности людей в стрессовой ситуации, так и пробелы в организационных процедурах. Без системного решения проблемы возникают серьезные риски: задержка помощи пострадавшим из-за конфликтов, утрата важных доказательств, искажение следственной картины и рост недоверия к властям. Эффективное разрешение напряженной ситуации в таких обстоятельствах – не просто вопрос комфорта, а необходимое условие для обеспечения безопасности, справедливости и социальной стабильности.

Управление конфликтами на месте ДТП – неотъемлемая часть обеспечения безопасности и эффективности работы экстренных служб. Основная проблема заключается в противоречии между психоэмоциональным состоянием вовлеченных лиц и жесткими регламентами, не учитывающими психологические аспекты.

Сотрудники служб вынуждены выступать медиаторами без должной подготовки, что повышает риски: задержки помощи, потери доказательств, эскалации агрессии.

Для решения проблемы необходимо: разработать единые протоколы взаимодействия с учетом психологических особенностей людей в стрессе; внедрить стандарты психологической поддержки и информирования; обучить персонал техникам деэскалации и медиации; доработать нормативную базу.

Реализация этих мер повысит доверие к службам, улучшит качество расследований и снизит социальную напряженность.

Список литературы:

1. Зотов Б.Л. Расследование и предупреждение автотранспортных происшествий. М.: Юрид. лит, 1972. 190 с.
2. Решетников М.М. Психологическая травма: учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры. М.: Юрайт, 2019. 200 с.
3. Романов А.Н. Автотранспортная психология. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. М.: Академия, 2002. 224 с.
4. Тарабрина Н. В. Психология посттравматического стресса: теория и практика. – М.: Институт психологии РАН, 2009. 302 с.
5. Шойгу Ю.С. Психология экстремальных ситуаций. – М.: Смысл, 2009. 320 с.

