

**МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

***ДЕПАРТАМЕНТ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И КАДРОВ***

А. В. Гайнуллина

**ПСИХОЛОГИЯ КОНСТРУКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
СОТРУДНИКОВ ДПС ГИБДД
С УЧАСТНИКАМИ ДОРОЖНОГО ДВИЖЕНИЯ**

Учебно-методическое пособие

**Москва
2013**

УДК 159.9
ББК 88.4
Г14

Рецензенты: С. Г. Еремеев, кандидат психологических наук (Омская академия МВД России);
Р. В. Салимов (МВД по Республике Башкортостан)

Гайнуллина А. В.

Г14 Психология конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения [Текст] : учебно-методическое пособие / А. В. Гайнуллина – 2 изд., перераб. и доп. – М.: ДГСК МВД России, 2013. – 228 с.

ISBN 978-5-7247-0673-5

В пособии уточнено понятие «конструктивное взаимодействие сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения», осуществлено теоретико-методологическое разграничение определений, характеризующих психологические особенности взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами, раскрыты психологические механизмы, а также система факторов и условий, оказывающих влияние на характер взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения.

Составлена профессиограмма инспектора ДПС ГИБДД, предложена примерная программа профессионально-психологической подготовки сотрудников ДПС ГИБДД к конструктивному взаимодействию с водителями и пешеходами.

Материалы пособия могут быть использованы в процессе преподавания учебных дисциплин «Психология», «Психология конфликта», «Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел», «Юридическая психология», а также при психологическом обеспечении профессиональной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД.

УДК 159.9
ББК 88.4

ISBN 978-5-7247-0673-5

© Гайнуллина А. В., 2013
© ДГСК МВД России, 2013

Посвящается светлой памяти доктора психологических наук Смирнова Владимира Николаевича

ВВЕДЕНИЕ

С целью стабилизации и последующего сокращения дорожно-транспортного травматизма Генеральная Ассамблея ООН объявила 2011–2020 годы Десятилетием действий по обеспечению безопасности дорожного движения. В сентябре 2012 года в Санкт-Петербурге состоялся четвертый международный конгресс «Безопасность на дорогах ради безопасности жизни»¹.

В России наблюдается один из самых высоких показателей смертности от дорожно-транспортных происшествий в расчете на 100 тысяч населения. За последние 10 лет в нашей стране в авариях погибло свыше 300 тысяч человек, а более 2 миллионов получили увечья.

В условиях возведения проблем обеспечения безопасности дорожного движения в ранг проблем укрепления национальной безопасности России игнорирование вопросов взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами как осознание крайней необходимости эффективной взаимопомощи в сложной дорожной обстановке недопустимо.

Происходящее реформирование системы органов внутренних дел, вызванное необходимостью повышения доверия граждан к сотрудникам правопорядка, требует совершенствования профессионально-психологической подготовленности сотрудников ДПС ГИБДД к конструктивному взаимодействию с участниками дорожного движения.

От умения сотрудников ДПС ГИБДД видеть в водителях и пешеходах своих союзников, устанавливать с ними психологический контакт, актуализировать положительные мотивы сопричастности к безопасности на дорогах, проявлять к ним внимание и заботу зависит в конечном итоге как уровень взаимодоверия сотрудников ДПС ГИБДД и граждан, эффективная профилактика дорожно-транспортного травматизма, так и безопасность дорожного движения в целом.

На основании психологического исследования деятельности сотрудников ДПС ГИБДД предлагается примерная программа профессионально-психологической подготовки сотрудников ДПС ГИБДД к конструктивному взаимодействию с водителями и пешеходами, а также программа инспектора ДПС ГИБДД.

¹ Официальный сайт ГИБДД МВД России. URL : <http://www.gibdd.ru>.

Глава I. Теория взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения

§ 1. Проблема феномена «взаимодействие» в психологической науке

В отечественной и зарубежной психологической науке наблюдается тенденция к возрастанию интереса к проблеме категории «взаимодействие». В психологическом словаре взаимодействие характеризуется как «процесс непосредственного и опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимообусловленность и связь»¹.

Взаимодействию отводится одно из важнейших мест. Так, К. Янг и Л. Фримен полагают, что концепция взаимодействия всегда рассматривалась как центральная и в социальной психологии, и в социологии, поскольку человек уже с рождения является неотъемлемой частью взаимосвязанных, взаимодействующих социальных единиц².

К. К. Платонов относит категорию «взаимодействие» наряду с категорией «отражение» к одним из основополагающих понятий в психологии. «Есть все основания считать, что эти два понятия являются достаточными предпосылками того, чтобы все остальные понятия психологии и социальной психологии могли быть выведены из них. По крайней мере, эти два понятия: «отражение» (его форма «психическое отражение» и производные понятия: «отражаемое» и «отраженное») и «взаимодействие» – необходимы и достаточны для внесения ясности в обсуждаемую проблему»³.

В зарубежной психологии проблемы взаимодействия рассматривались М. Аргайлом, Р. Бейлзом, исследователями в области интеракционизма (Дж. Мидом, Г. Блумером, М. Куном, Т. Шибутани, А. Роузом, А. Строссом), концепции «социальной драматургии» (И. Гоффманом), транзактного анализа (Э. Берном), необихевиоризма (Д. Тибо, Г. Келли), теории «элементарного социального поведения» (Д. Хомансом) и др.

Отечественными исследователями особенностей категорий «взаимодействие» и «общение» являются Г. М. Андреева, А. А. Бодалев, Б. Ф. Ломов, В. Н. Мясичев, В. Н. Панферов, Н. Н. Обозов, Б. Д. Парыгин, В. Н. Куницына, А. И. Шипилов и др.

¹ Психологический словарь / авт.-сост. В. Н. Копорулина, М. Н. Смирнова, Н. О. Гордеева. – 3-е изд., доп. и перераб. – Ростов н /Д : Феникс, 2004. – С. 60.

² См. : К. Янг, Л. Фримен. Социальная психология и социология // Г. Беккер, А. Босков. Современная социологическая теория в ее преемственности и изменении. – М. : Иностранная литература, 1961. – С. 622 – 649.

³ Платонов К. К. Личность как объект социально-психологического исследования // Методологические проблемы социальной психологии. – М. : Наука, 1975. – С. 73.

Категория «взаимодействие» чаще затрагивалась социальной психологией, чем юридической, изучая такие его разновидности, как межличностное и групповое. Над процессами оптимизации межличностного взаимодействия работали Н. Н. Обозов, В. Н. Панферов, Л. А. Петровская, В. Н. Куницына, А. И. Шипилов, В. А. Горянина, Е. В. Залюбовская, Ю. Л. Ханин и др.

Специфика групповых взаимодействий анализировалась в трудах В. С. Агеева, И. Р. Сушкова, А. И. Донцова, Б. Ф. Поршнева, О. А. Гулевич, С. М. Джакупова, Н. Ф. Федотовой, Р. С. Немова и др.

Значительный вклад в разработку проблем конфликтного взаимодействия внесли А. Я. Анцупов, Н. В. Гришина, А. И. Шипилов, И. Б. Пономарев, В. П. Трубочкин, С. В. Кудрявцев, Л. А. Петровская, Б. И. Хасан и др.

Оптимизации профессионального взаимодействия и общения посвящены труды психологов: Е. А. Захаровой, И. В. Фан-Юнг, Н. М. Беленко, Э. Э. Линчевского, А. Д. Ионовой, А. М. Столяренко, Л. Б. Филонова, И. Б. Пономарева, О. П. Кондауровой, С. Е. Кораблева, Е. А. Козловской, О. Ю. Ямбушевой, Б. Ф. Водолазского, М. П. Гутермана и др.; юристов: С. П. Рожкова, Л. Н. Олейник, О. Я. Баева, М. В. Боевой и др.

Отечественными психологами признается значительная роль взаимодействия в развитии психики и, в частности, высших психических функций как в процессе онтогенеза, так и общественно-исторического развития человечества.

Характеризуя специфику психологического содержания понятия «взаимодействие», сначала рассмотрим феномен межличностного взаимодействия, так как именно от него зависят особенности функционально-ролевого взаимодействия. Совершенствование функционально-ролевого взаимодействия немыслимо без учета индивидуально-личностных особенностей субъектов: несмотря на то, что в нем субъекты взаимодействия играют различные социальные роли, они ожидают друг от друга, в соответствии с данной ролью, проявления позитивных личностных особенностей.

Анализ существующих взглядов на категорию «взаимодействие» показывает, что они с разных сторон и при отсутствии единой концептуальной модели рассматривают этот феномен. Нередко употребляются одни и те же термины, в которые, однако, вкладывается разный психологический смысл.

А. А. Леонтьев характеризует категорию «общение» в неразрывной связи с категорией «взаимодействие»: «взаимодействие (интеракция) опосредовано общением. Благодаря общению люди могут вступать во взаимодействие»¹.

¹ Леонтьев А. А. Психология общения. – Тарту, 1974. – С. 24.

По мнению В. Н. Панферова, «общение в самом широком смысле следует определять, как процесс взаимодействия людей по поводу предметов или явлений окружающего мира, по поводу других или самих себя...»¹.

А. М. Столяренко рассматривает такие категории, как «общение» и «взаимодействие», а также «взаимоотношение» через категорию «взаимосвязей», возникающих между людьми: в первом случае – информационных, во втором – поведенческих, а в третьем – позиционно-психологических², подчеркивая тем самым их взаимовлияние друг на друга.

«Общение – это информационное и перцептивное взаимодействие, в процессе которого реализуются, проявляются и формируются межличностные отношения»³.

В трудах Г. М. Андреевой взаимодействие (интерактивная сторона) рассматривается как одна из сторон общения наряду с перцептивной и коммуникативной стороной⁴. Данного подхода придерживается также В. Н. Куницына. Она характеризует межличностное взаимодействие как «инструментально-технологическую сторону общения; взаимные действия участников общения, направленные на соотнесение целей каждой из сторон и организацию их достижения в процессе общения»⁵.

Мы рассматриваем взаимодействие в широком смысле, а общение как его высшую форму. Это соответственно подразумевает, что взаимодействие не всегда может быть опосредовано общением, а лишь в тех случаях, когда наряду с установлением контакта, выбором тактик поведенческих стратегий, обменом действиями происходит значимый друг для друга обмен на эмоциональном и когнитивном уровне.

Нередко через категорию «взаимодействие» характеризуется не только категория «общение», но и такая категория, как «деятельность». Причем, если к категории «общение» относится субъект-субъектное взаимодействие, то категория «деятельность» имеет его субъект-объектную обусловленность⁶, в данном случае взаимодействие представляется как обмен деятельностью¹.

¹ Панферов В. Н. Общение как предмет социально-психологического исследования : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – Л., 1983. – С. 344.

² Социальная психология : учебное пособие для вузов / под ред. А. М. Столяренко. – М. : ЮНИТИ ДАНА, 2001. – С. 48–52.

³ Коломинский Я. Л. Психология взаимоотношений в малых группах. – Минск, 1976. – С. 17.

⁴ Андреева Г. М. Социальная психология : учебник для высших учебных заведений – 5-е изд., испр. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2008. – С. 100–115.

⁵ Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погорьша В. М. Межличностное общение : учебник для вузов. – СПб. : Питер, 2003. – С. 101.

⁶ См. : Ломов Б. Ф. Общение как проблема общей психологии // Методологические проблемы социальной психологии. – М., 1975. – С. 124–135; Степанский В. И. Свойст-

С понятиями «взаимодействие» и «деятельность» тесно связано понятие «совместная деятельность». «Взаимодействие между людьми – существенная особенность структуры совместной деятельности, ее основной отличительный признак по сравнению с индивидуальной деятельностью»².

Взаимодействие и общение, по мнению Б. Ф. Ломова, «как бы пронизывают совместную деятельность, играя организующую роль»³.

Вышеизложенные подходы отражают такие категории, как «взаимодействие» и «совместная деятельность», в неразрывной связи друг с другом. Думается, что отличительные особенности совместной деятельности выражены именно в конструктивном взаимодействии, пусть даже при выполнении относительно независимых индивидуальных деятельностей, но в отдаленно представляемых субъектами взаимных вкладах в общее дело.

А. Л. Журавлев допускает, что «в реальной жизни может быть совместная деятельность с неполной структурой», в частности, «совместная деятельность может продолжительное время осуществляться без четкого осознания ее участниками общих целей, хотя при этом каждый из них хорошо представляет цели индивидуальной деятельности; без достижения общего конечного результата или в условиях, когда этот результат достигается, но не дан непосредственно коллективу; при отсутствии совместных действий ее участников совместная деятельность интегрируется из относительно не связанных друг с другом индивидуальных деятельностей»⁴.

Мы согласны с мнением А. Л. Журавлева в том, что совместная деятельность может осуществляться между субъектами, придерживающимися разных целей, так как она всегда обусловлена общением, а общение, в свою очередь, является существенным компонентом совместной деятельности. Определяющим фактором совместной деятельности является осознание сопричастности индивидуальных целей в оптимальном достижении представляемого субъектами конечного результата, конечной цели и оказание тем самым содействия друг другу. В связи с этим целесообразно выделять ближайшую и отдаленную цели совместной деятельности.

Одной из содержательных сторон общения⁵, специфических форм взаимодействия являются межличностные взаимоотношения, которые,

во субъектности как предпосылка личностной формы общения // Вопросы психологии. – № 5. – 1991. – С. 98–103.

¹ См. : Чумачев В. К. О категории «социальное взаимодействие» // Вестник Московского университета. – 1976. – № 2. – С. 15–24.

² Совместная деятельность: методология, теория, практика. – М.: Наука, 1988. – С. 27.

³ Ломов Б. Ф. К проблеме деятельности в психологии // Психологический журнал. – 1981. – № 5 (2). – С. 3–22.

⁴ Журавлев А. Л. Психология совместной деятельности. – М.: Институт психологии РАН, 2005. – С. 98.

⁵ См. : Панферов В. Н. Общение как предмет социально-психологических исследований : автореф. дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.05. – Л., 1983. – С. 23–27.

формируясь в общении, взаимодействии и совместной деятельности, одновременно выступают их результатом и условием¹.

Рассмотрим структуру взаимодействия через его стороны либо составляющие компоненты. Польский социолог Ян Щепаньский полагает, что взаимодействие представляет собой систему действий. В свою очередь, каждое социальное действие представляет собой систему, включающую в себя следующие элементы: а) действующий индивид, б) объект действия или индивид, на которого действуют, в) средства или орудия действия, г) метод действия или способ использования средств, д) реакция индивида, на которого действуют, или результат действия².

В структуре общения Б. Д. Парыгин выделяет следующие основные аспекты, характеризующие взаимодействие как процесс «совокупной, кооперативной деятельности; информационной связи; взаимовлияния; взаимоотношения; взаимопонимания»³.

Е. В. Руденский рассматривает в структуре взаимодействия: субъект взаимодействия; взаимную связь; взаимное воздействие друг на друга; взаимные изменения субъектов общения⁴.

По мнению Л. Б. Филонова, взаимодействие «определяется как процесс актуализации отношений между людьми в процессе общения, благодаря обычной взаимосвязанности их действий. Основу процесса взаимодействия составляет, таким образом, обмен действиями, информацией, эмоциями»⁵.

В. Н. Панферов соотносит процесс общения с взаимодействием в единстве его психологической (взаимопознание, взаимоотношения, взаимовлияние), а также информационно-коммуникативной (взаимосвязь, взаимопроявление) сторон деятельности⁶.

Исходя из анализа, основными компонентами в структуре межличностного взаимодействия в перечисленных подходах является взаимовлияние и взаимоизменение посредством направленных действий, основанные на взаимо-

¹ См. : Обозов Н. Н. Психология межличностных взаимодействий : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – М., 1979. – С. 39–46; Панферов В. Н. Общение как предмет социально-психологических исследований : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – Л., 1983. – С. 23–27.

² См. : Щепаньский Ян. Элементарные понятия в социологии. – Новосибирск, 1967. – С. 92–94.

³ Парыгин Б. Д. Основы социально-психологической теории. – М. : Мысль, 1971. – С. 250.

⁴ См. : Руденский Е. В. Социальная психология : курс лекций. – М. : Инфра-М, 1999. – С. 53.

⁵ Филонов Л. Б. Психология развития контакта между людьми в условиях затрудненного общения : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05; 19.00.06. – М., 1984. – С. 32.

⁶ См. : Панферов В. Н. Общение как предмет социально-психологического исследования : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – Л., 1983. – С. 81–89.

зависимости субъектов при достижении цели, а также происходящий при этом информационно-эмоциональный обмен.

И. А. Яксина включает в структуру межличностного взаимодействия временную компетентность, которую понимает как «совокупность знаний и умений, связанных с адекватной оценкой единиц времени, конструированием временных лимитов общения, ощущением временного пространства взаимодействия, оптимальным построением взаимодействия во времени»¹.

Временная компетентность как стремление к экономии личного времени граждан играет, по нашему мнению, важную роль в совершенствовании профессиональной деятельности специалиста в области «человек–человек», а в особенности сотрудников ДПС ГИБДД, так как необоснованное увеличение времени исполнения административных процедур может быть обжаловано участниками дорожного движения².

Н. Н. Обозов выделяет следующие компоненты взаимодействия: поведенческий – то, что «могут наблюдать люди друг в друге», аффективный – то, что «связано с состоянием другой личности», а также гностический (когнитивный, информационный) – «осознание субъектом объекта»³.

А. И. Шипилов выделяет побудительный, когнитивный и регулятивный компоненты межличностного взаимодействия⁴. Побудительный компонент представляет собой мотивационно-целевое взаимодействие, он характеризует ценностно-мотивационный обмен субъектов взаимодействия. Когнитивный компонент взаимодействия заключается в осуществлении коммуникации между субъектами и познании ими друг друга, он в целом характеризует информационные процессы, без которых взаимодействие практически невозможно. Регулятивный компонент состоит в регулировании поведения, деятельности или общения взаимодействующих сторон. Это практический или организационный компонент взаимодействия, он включает поведенческие и эмоциональные процессы взаимодействия.

Таким образом, чаще всего исследователями рассматриваются такие компоненты межличностного взаимодействия, как поведенческий (практический или организационный); информационный (коммуникативный); аффективный (отношение к другому) и гностический (перцептивный). Однако целесообразно также и выделение отдельно побудительного компо-

¹ Яксина И. А. Временная компетентность в структуре межличностного взаимодействия : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01. – М., 2002. – С. 11.

² См. : приказ МВД России от 02.03.2009 г. № 185 «Об утверждении Административного регламента МВД РФ исполнения государственной функции по контролю и надзору за соблюдением участниками дорожного движения требований в области безопасности дорожного движения».

³ Обозов Н. Н. О трехкомпонентной структуре межличностного взаимодействия // Психология межличностного познания / под ред. А. А. Бодалева. – М. : Педагогика, 1981. – С. 81.

⁴ См. : Шипилов А. И. Психологические основы взаимодействия офицеров в трудных межличностных ситуациях : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – М., 2000. – С. 46.

нента, как это сделал А. И. Шпилов, так как именно этот компонент, по нашему мнению, играет решающую роль в динамике функционально-ролевого взаимодействия, детерминированного правоотношениями.

В межличностном взаимодействии инициатива в установлении контакта исходит чаще всего от одного из субъектов, движимого каким-либо мотивом и реализующего определенную цель. Эффективность взаимодействия будет зависеть от того, как субъект сумеет заинтересовать другого, в данном случае, именно объект своего воздействия, показать ему взаимовыгодность совместной деятельности. Данный вид взаимодействия обусловлен внутренними потребностями одного из взаимодействующих субъектов. В функционально-ролевом взаимодействии, носящем характер внешне предметно обусловленного, инициатором контакта также выступает один из субъектов, для которого наиболее актуально в данный момент содействие другого в достижении практического результата. Так, успешность взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения зачастую будет зависеть от того, насколько они сумеют актуализировать у водителей транспортных средств мотивы сопричастности «водительскому обществу», гражданам, оказавшимся в трудной дорожной ситуации.

Выявление специфических особенностей межличностного взаимодействия не будет полным без рассмотрения его стратегий как наиболее действенной динамической стороны. В социальной психологии традиционно выделяются два основных типа взаимодействия. Это известная дихотомическая схема «кооперация-конкуренция». Кроме того, эту дихотомию иногда обозначают другими терминами, например, такими, как согласие и конфликт, приспособление и оппозиция, ассоциация и диссоциация¹.

Выделяются также такие стратегии взаимодействия, как сотрудничество, противоборство, уклонение от взаимодействия, одностороннее содействие, одностороннее противодействие, контрастное взаимодействие, компромиссное взаимодействие².

По нашему мнению, наиболее адекватно отражают сущность взаимодействия инспекторов ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами такие типы взаимодействия, как содействие, бездействие, противодействие. Сотрудники ДПС ГИБДД содействуют участникам дорожного движения в соответствии с функциональными обязанностями, а с противодействием со стороны некоторых водителей инспекторы ДПС ГИБДД нередко сталкиваются, выявляя и пресекая преступления и административные правонарушения. Инспекторам ДПС ГИБДД для эффективного разрешения профессиональных задач не обойтись и без содействия самих участников дорожного движения, например, при при-

¹ См. : Андреева Г. М. Социальная психология : учебник для высших учебных заведений – 5-е изд., испр. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2008. – С. 106.

² См. : Совместная деятельность : методология, теория, практика. – М. : Наука, 1988. – С. 29.

влечении их в качестве свидетелей дорожно-транспортного происшествия. Бездействие с обеих сторон, особенно в нормативно-регламентированных ситуациях, чревато определенными последствиями: дисциплинарного, уголовного порядка (для сотрудников полиции); административного, уголовного порядка (для граждан).

Большая часть исследований в социальной психологии посвящена кооперативному типу межличностного взаимодействия, которое предусматривает координацию единых сил участников (упорядочение, комбинирование, суммирование этих сил). Такие феномены, как взаимопонимание, сплоченность, слаженность, сработанность, совместная деятельность, развитие взаимоотношений, наиболее полно проявляются именно при кооперативном предметно-целевом взаимодействии.

По сравнению с исследованиями по другим наукам, существенное внимание в психологии занимает проблема конфликтного взаимодействия¹. Анализируя вопросы конфликтного взаимодействия, Н. В. Гришина выделила три типа взаимодействия: сотрудничество, кооперацию и конкуренцию². Л. Б. Филонов различает три стратегии, структурирующие ход взаимодействия в конфликтной ситуации: уход от конфликта, стратегия «переговоров» или «торга», собственно конфликтная стратегия³. Н. В. Крогиус справедливо выделил внешние и внутренние стороны межличностного конфликта. «С внешней стороны конфликтная деятельность представляет реальное противоборство людей, выражающееся в боевых действиях, спорах и т. д. С внутренней стороны конфликтная деятельность представляет своеобразное психологическое взаимодействие ее участников»⁴.

Для того, чтобы конструктивно разрешать конфликты, возникающие во взаимодействии с участниками дорожного движения, характерные чаще всего для ситуаций наложения административных взысканий, инспекторам ДПС ГИБДД необходимо уметь адекватно анализировать причины поведения нарушителей правил дорожного движения, прогнозировать их дальнейшие действия с тем, чтобы соответственно этому регулировать уже свое собственное поведение. В противном случае данный конфликт из «реалистического» (функционально-ролевого), где четко обозначен предмет конфликта,

¹ См. : Анцупов А. Я., Прошанов С. Л. Российская конфликтология : аналитический обзор 607 диссертаций XX века. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – С. 15.

² См.: Гришина Н. В. Психология межличностного конфликта : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – СПб., 1995. – С. 190.

³ См. : Филонов Л. Б. Взаимодействие в конфликтной ситуации. Некоторые факторы, определяющие ход взаимодействия // Психологические проблемы социальной регуляции поведения. – М., 1976. – С. 319–342.

⁴ Крогиус Н. В. Познание людьми друг друга в конфликтной деятельности : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – Саратов, 1979. – С. 18.

может перевоплотиться в «нереалистический», когда на первый план выступает просто выяснение межличностных отношений¹.

В различных ситуациях типы взаимодействия реализуются в определенном стиле поведения. Выделяются такие стили общения, как ритуальный, манипулятивный и гуманистический². Ритуальный стиль свойственен межгрупповым ситуациям, манипулятивный – деловым, гуманистический – межличностным. Представляется, что такое разделение стилей достаточно условно, хотя бы по той причине, что в деловом общении нельзя добиться высоких результатов, используя оппонента лишь как средство достижения профессиональных целей, особенно если гражданин разрешает свои жизненно значимые вопросы. Такой подход определяет грубость и нетактичность со стороны должностного лица. В современных условиях наряду с деловитостью, требовательностью и принципиальностью важно проявить по отношению к гражданину заинтересованность, сопереживание, уважение к его личности.

Рассматривая стили поведения субъектов взаимодействия, нельзя не коснуться его существенного компонента, характеризующегося как воздействие. С психологической точки зрения под воздействием подразумевается «целенаправленный перенос движения и информации от одного участника взаимодействия к другому»³. Данное определение входит в рамки так называемого информационного подхода, оно не затрагивает изменений таких характеристик взаимодействующих субъектов, как потребности, установки, модели поведения и т. д. В современном понимании воздействие «представляет собой психологический результат взаимодействия (общения)»⁴.

Мы полагаем, что под *эффективным психологическим воздействием* сотрудников ДПС ГИБДД на участников дорожного движения, как результатом взаимодействия с ними, следует понимать целенаправленный процесс актуализации у водителей и пешеходов позитивных установок на соучастие в реализации общесоциальных целей оперативно-служебной деятельности.

Если охарактеризовать наиболее приемлемую из трех существующих стратегий воздействия (императивную, манипулятивную и развивающую)⁵, способствующую совершенствованию взаимоотношений со-

¹ См. : Coser L. Conflict. Social Aspects. – «International Encyclopedia of Social Sciences», vol. 4. N. Y., 1968. – P. 233.

² См. : Крижанская Ю. С., Третьяков В. П. Грамматика общения. – Л. : Ленинградский университет, 1990. – С. 170.

³ Психологический словарь. 3-е изд., доп. и перераб / авт.-сост. Копорулина В. Н., Смирнова М. Н., Гордеева Н. О. – Ростов н/Д : Феникс, 2004. – С. 70.

⁴ Ковалев Г. А. Психологическое воздействие : теория, методология, практика : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.01. – М., 1991. – С. 101; Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. – М. : Просвещение, 1991. – С. 13–14.

⁵ См. : Ковалев Г. А. Три парадигмы в психологии – три стратегии психологического воздействия // Вопросы психологии. – 1987. – № 3. – С. 42–43.

трудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, то наиболее приемлемой является развивающая, основанная на «субъект-субъектном» подходе, в которой «психика каждого человека находится в постоянном диалоговом взаимодействии с психологией других людей и групп»¹. Именно развивающая стратегия воздействия в отношении граждан предполагает гуманизацию взаимоотношений сотрудников ОВД с населением, актуализацию субъектно-соучаствующего взаимодействия² и, что особенно важно, позволяет максимально обеспечивать воспитательную функцию конструктивного диалога.

К сожалению, в практической деятельности сотрудников ДПС ГИБДД из-за продолжающейся негативной практики учета преимущественно формальных количественных показателей в оценке служебной деятельности преобладают манипулятивный и императивный стили воздействия на граждан. Вместе с тем данные стили воздействия, по мнению А. Г. Ковалева, «можно отнести в целом к одному и тому же одномерному, объектному, монологическому взгляду на человеческую природу, где человеку в целом отводится пассивная роль, где его уникальная сущность обезличивается»³.

Большой интерес представляет объяснение психологами механизма, направляющего и управляющего ходом взаимодействия людей друг с другом. До настоящего времени среди исследователей нет однозначного мнения по поводу того, что является определяющим в поведении взаимодействующих субъектов.

Дж. Мид и его преемник Т. Блумер считают, что успешное взаимодействие происходит благодаря «индивидуальному принятию роли других либо роли конкретного лица. Принимая подобные роли, индивид старается определить намерения и направления действий других»⁴.

Эффективность взаимодействия, по мнению И. Гоффмана, зависит от умения субъекта взаимодействия управлять своими словами и поступками, корректировать поведение в соответствии с ожиданиями партнера, создав о себе наиболее благоприятное впечатление⁵.

¹ Энциклопедия юридической психологии / под ред. проф. А.М. Столяренко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, Закон, 2003. – С. 51.

² Кондаурова О. П. Психологический тренинг профессионального общения сотрудников милиции общественной безопасности с гражданами : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. – М., 2001. – С. 68.

³ Ковалев Г. А. Три парадигмы в психологии – три стратегии психологического воздействия // Вопросы психологии. – 1987. – № 3. – С. 42–43.

⁴ Блумер Г. Общество как символическая интеракция // Современная зарубежная социальная психология. Тексты / под ред. Г. М. Андреевой, Н. Н. Богомоловой, Л. А. Петровской. – М. : Моск. ун-т, 1984. – С. 176.

⁵ См. : Андреева Г. М., Богомолова Н. Н., Петровская Л. А. Зарубежная социальная психология XX столетия : Теоретические подходы: учебное пособие для вузов – М. : Аспект Пресс, 2002. – С. 204.

С точки зрения Дж. Хоманса, взаимодействие определяется удовлетворенностью субъектов от соотношения между получаемым выигрышем и понесенными издержками, иначе, справедливого обмена издержек и вознаграждений. В то же время вознаграждение, превышающее вклад, может привести к ощущению субъектами взаимодействия чувства вины¹.

Н. Н. Обозов полагает, что взаимодействие организуется и осуществляется на основе действия двух основных законов: закона взаимной валентности отношений и закона социально-психологической целесообразности. Положительная ответная реакция партнера по взаимодействию вызывает соответствующую положительную реакцию оппонента. Второй закон вызывает осознанность, произвольность и необходимость любого акта взаимодействия².

Желательной основой взаимодействия является наличие контакта. Для инициатора контакта особенно важным представляется вызов у партнера столь же «мощного» намерения действовать, устремляясь навстречу с другим человеком. Это ускоряет наступление контакта сторон³.

Таким образом, одним из механизмов, детерминирующих характер межличностного взаимодействия, является активная роль одного из субъектов, наиболее заинтересованного в кооперировании с другим, заключающаяся как в подстройке к партнеру, так и демонстрации взаимовыгодности действий друг другу. Успешность взаимодействия определяется удовлетворенностью партнеров от соотношения взаимных вкладов в совместное дело.

Эффективность функционально-ролевого взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, по нашему мнению, напрямую зависит от степени инициативности сотрудников ДПС ГИБДД, способности устанавливать психологический контакт с водителями и пешеходами, от того, как они сумеют сформировать образ должностного лица, реально заботящегося об обеспечении безопасности на дорогах.

Взаимодействие как процесс, разворачивающийся во времени и пространстве, имеет ряд стадий в своем развитии. Л. Б. Филонов определил динамику контактного взаимодействия через последовательное прохождение партнерами шести стадий, каждая из которых представляет определенную ступень в последовательной смене отношений: от неопределенных и напряженных до взаимоприемлемых и доверительных. С каждой

¹ См. : Андреева Г. М., Богомолова Н. Н., Петровская Л. А. Современная социальная психология на Западе (теоретические направления). – М.: Моск. ун-т, 1978. – С. 84–85.

² См.: Обозов Н. Н. Психология межличностного взаимодействия : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – Л., 1979. – С. 21.

³ См. : Филонов Л. Б. Психология развития контакта между людьми в условиях затрудненного общения : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05; 19.00.06. – М., 1985. – С. 23–24.

стадией сокращается дистанция между людьми, происходит взаимное познание партнеров и усиливается их зависимость друг от друга¹.

В. А. Родионов предлагает «универсальную схему стадий взаимодействия»: познание людей друг другом на основе ранее полученных сведений; проверка полученных сведений друг о друге в рамках непосредственного контакта, выработка общих правил поведения, объединение усилий, последующее более глубокое изучение субъектов взаимодействия, выработка направлений по коррекции их взаимоотношений; распределение ролей, выработка общих правил, объединение усилий по достижению нужного результата².

Перечисленные подходы характерны динамике взаимодействия, происходящего более или менее длительное время, где партнеры могут получить значительную предварительную информацию друг о друге и уже, в соответствии с этим, ориентироваться в ситуациях реального взаимодействия.

Для взаимодействия, протекающего в ограниченное время, опосредованного правоотношениями, в частности, в области дорожного движения, динамика взаимодействия может быть представлена следующим образом (рис. 1).



Рис. 1. Динамика взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения

¹ См. : Филонов Л. Б. Психология развития контакта между людьми в условиях затрудненного общения : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05; 19.00.06. – М., 1985. – С. 282–372.

² Родионов В. А. Социально-психологические особенности взаимодействия оперативных работников с лицами молодежного возраста, оказывающими конфиденциальное содействие на контрактной основе (на материалах исправительных колоний строгого режима) : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. – Рязань, 2001. – С. 21–22.

По нашему мнению, основными условиями взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения как конфликтного, так и конструктивного порядка, являются: пространственно-временная близость, индивидуально-психологические, возрастные, профессиональные, гендерные, статусные характеристики субъектов.

Необходимыми условиями взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами также являются: объективная взаимозависимость ее участников, когда достижение цели одним зависит от поведения других¹; удовлетворенность ожиданий каждого и принятие предложенного²; непрерывное получение участвующим во взаимодействии лицом информации о результатах его собственных действий в этом процессе³. Благодаря действию механизма обратной связи, участник взаимодействия на основе достигаемого с другим результата может корректировать свое последующее поведение, заменяя использованные способы воздействия новыми, которые кажутся более эффективными.

Взаимодействие связано с таким социально-психологическим феноменом, как конформизм⁴. С эффектом конформизма среди водительского состава сотрудники ДПС ГИБДД сталкиваются при осуществлении управляющего воздействия на процесс дорожного движения. Несмотря на то, что участники дорожного движения являются совокупностью людей, не объединенных в коллектив⁵, они взаимодействуют друг с другом⁶, и «групповой фактор»⁷ играет не последнюю роль как одна из причин дорожно-транспортных происшествий. Данный фактор также способствует проявлению «солидарности» друг другу, выражающейся в предупреждении о наличии постов ДПС ГИБДД, в результате чего

¹ См. : Крогиус Н. В. Познание людьми друг друга в конфликтной деятельности : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – 1979. – С. 255.

² См. : Филонов Л. Б. Психология развития контакта между людьми в условиях затрудненного общения : автореф. ... дис. д-ра психол. наук : 19.00.05; 19.00.06. – М., 1985. – С. 23.

³ См. : Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. – М. : Моск. университет, 1982. – С. 13.

⁴ См. : Агеев В. С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. – М. : МГУ, 1990. – С. 70–77.

⁵ См. : Шахриманьян И. К. Психологические проблемы обеспечения безопасности дорожного движения // Психологический журнал. – 1980. – № 5(1). – С. 131–139.

⁶ Шафигуллин Х. Ш. Правовые и социологические проблемы организации труда работников дорожно-патрульной службы ГАИ органов внутренних дел : дис. ... канд. юрид. наук : 05.13.10. – М., 1994. – С. 59–60.

⁷ Кузьмин Е. С., Степкин Ю. П. Некоторые социально-психологические аспекты безопасности дорожного движения // Психологический журнал. – 1982. – № 5 (3). – С. 113.

целесообразно варьировать тактиками контроля за дорожным движением¹.

Анализ и систематизация психологических исследований позволили нам рассматривать под *межличностным взаимодействием* личностный контакт, обусловленный взаимозависимостью субъектов на пути достижения целей, как правило, опосредованный общением и совместной деятельностью, на основе которого происходит воздействие субъектов друг на друга и складываются определенные взаимоотношения.

§ 2. Теоретическая модель конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения

Рассмотрим психологические механизмы конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения через составляющие его процессы: ценностно-мотивационные, коммуникативные, перцептивные, поведенческие и эмоционально-волевые.

Под *конструктивным взаимодействием* сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения мы понимаем процесс, основанный на действующем законодательстве, должностных инструкциях, гражданской позиции и включающий установление социально-психологического контакта между сотрудниками ДПС ГИБДД, водителями и пешеходами, в результате которого, содействуя друг другу, они становятся активными субъектами достижения общесоциальных целей, связанных с безопасностью на дорогах.

По нашему мнению, одним из факторов, детерминирующих необходимость контактирования в функционально-ролевом взаимодействии, является взаимозависимость друг от друга при достижении индивидуально-личностных целей, с одной стороны, и профессиональных – с другой. Так, инспектор ДПС ГИБДД не может осуществлять свою профессиональную деятельность без взаимодействия с участниками дорожного движения; в свою очередь, те, движимые правоотношениями, не могут уклониться от взаимодействия с сотрудниками полиции. Также участники дорожного движения вынуждены взаимодействовать с сотрудниками ДПС ГИБДД и при личных затруднениях в сложных дорожных ситуациях.

Функционально-ролевое взаимодействие, в отличие от межличностного, во многом имеет обусловленность внешними обстоятельствами, определенными необходимостью разрешения профессиональных целей. Вследствие этого значительно усложняется задача инициатора контакта, а в нашем случае – должностного лица, если этот контакт «навья-

¹ См. : Ведение скрытого контроля за дорожным движением / Сергеев В. В., Соколовский А. Р., Шейманидзе И. А. : методические рекомендации. – М. : НИЦ БДД МВД России, 2005. – С. 7.

зан» гражданину правовыми обязанностями, пренебрежение которыми может повлечь для него определенные санкции. Даже несмотря на нормативную регламентированность данного взаимодействия, инициатор контакта нередко может столкнуться с нежеланием оппонента вступать с ним в контакт из-за возникновения так называемого «мотивационного барьера»¹, связанного с недоверием к должностному лицу, временными затратами, боязнью понести наказание за совершенное правонарушение.

Таким образом, сотрудников ДПС ГИБДД и участников дорожного движения побуждает вступить в контакт сопряжение их целей и мотивов. При возникновении мотивационного барьера прийти к взаимопониманию, т. е. *согласовать цели и интересы* сотрудников ДПС ГИБДД и участников дорожного движения, возможно только преодолев этот барьер, установив психологический контакт. Сотруднику ДПС ГИБДД очень важно уметь разъяснять водителю и пешеходу сходство их целей и интересов, выраженных стремлением к обеспечению безопасности на дорогах. Большое значение имеет умение сотрудников ДПС ГИБДД призывать участников дорожного движения к проявлению общегражданской позиции по отношению к водителям и пассажирам, оказавшимся в беде, а не апеллировать изначально методами принуждения. При конструктивном взаимодействии сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения реализации своих целей и интересов, обусловленных безопасностью на дорогах, достигают оба субъекта данного взаимодействия.

В формальном функционально-ролевом взаимодействии сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, носящем субъект-объектную обусловленность, возможно достижение целей только одним субъектом, обладающим определенным преимуществом, например: должностным превосходством, связями в правоохранительных органах, а также уровнем развитости соответствующих психологических умений и навыков. В процессе формального функционально-ролевого взаимодействия возможно также недостижение целей ни одним из субъектов, когда в ситуации взаимной конфронтации происходит борьба целей и мотивов сотрудников ДПС ГИБДД и участников дорожного движения. Исходя из анализа, в формальном функционально-ролевом взаимодействии выделяются *односторонне-результативное* и *деструктивное* взаимодействие.

В ходе взаимодействия происходит обмен субъективно значимыми мыслями и чувствами. Передаваемая информация оказывает взаимное воздействие на поведение друг друга. Психологическими механизмами коммуникативного процесса между равными по статусу субъектами могут быть: *убеждение* (аргументация), *внушение*, *расположение*,

¹ Козловская Е. А. Профессиональное общение и разрешение конфликтных ситуаций в деятельности инспектора ГАИ с участниками дорожного движения. – М. : НИЦ ГАИ МВД России, 1995. – С. 4.

информирование, просьба. Если же один из субъектов по статусу наделен властными полномочиями, то возрастает значимость такого метода коммуникативного воздействия, являющегося инструментом управления поведением другого в соответствии с требованиями нормативных правовых документов, как *принуждение*, хотя и участник дорожного движения вправе требовать от сотрудника ДПС ГИБДД законного обоснования своих действий. Обучение грамотному использованию методов принуждения является одной из основных задач профессиональной подготовки сотрудников органов внутренних дел¹. Полагаем, что методы принуждения должны применяться сотрудниками ДПС ГИБДД только после эффективного использования методов убеждения, путем обращения граждан к их собственному критическому суждению, побуждению к сопричастности в безопасности на дорогах, выработки у граждан позитивной мотивации соблюдения правил дорожного движения, достижения взаимопонимания в реализации общесоциальных целей оперативно-служебной деятельности. В конструктивном взаимодействии сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения взаимопонимание субъектами достигается взаимным обменом информацией, посредством планирования, уточнения содержания высказываемого, исходя из реакции собеседника. Формальное функционально-ролевое взаимодействие сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения характеризуется, как правило, преобладанием однонаправленных монологов императивного и объяснительного содержания, игнорированием доводов оппонента, ослаблением механизмов обратной связи, вследствие чего достижение взаимопонимания не происходит.

В случае непредусмотренности правовыми нормами обязанностей выполнения тех или иных распоряжений должностного лица, в частности, содействия со стороны граждан, усиливается роль такого метода коммуникативного воздействия на граждан со стороны представителей власти, как *просьба*.

Полагаем, что эффективность конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения обусловлена умением сотрудников располагать к себе водителей и пешеходов демонстрацией своей профессиональной компетентности, собственных позитивных качеств, проявлением реальной заботы об их безопасности на дорогах.

Существенную роль в профилактике дорожно-транспортных происшествий играет предупреждение водителей о наличии в пути особо аварийных участков, своевременное *информирование* их об ухудшении условий дорожного движения, особенностях дорожной инфраструкту-

¹ См. : приказ МВД России от 03.07.2012 № 663 «Об утверждении Порядка организации подготовки кадров для замещения должностей в органах внутренних дел Российской Федерации».

ры. Так, по статистике, из-за незнания дорог происходит около 49 % аварий¹. Значительная часть информации при взаимодействии инспектора ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения передается с помощью невербальных средств воздействия. В частности, посредством оптико-кинетической системы знаков инспектор ДПС ГИБДД, регулируя дорожное движение условными жестами (профессиональный жестовый язык², искусственные жесты³), оказывает управляющее информационное воздействие на сотни водителей и пешеходов.

Воспринимая и анализируя поведение водителей и пешеходов, инспектору ДПС ГИБДД не следует забывать о том, что в свою очередь оценивают его поведение и участники дорожного движения, поэтому он должен стремиться к тому, чтобы его действия и поступки как представителя власти были понятны окружающим.

Инспектору ДПС ГИБДД, наделенному властными юрисдикционными полномочиями, необходимо предельно объективно подходить к применению санкций к нарушителям правил дорожного движения, выявлять субъективные и объективные факторы, способствовавшие правонарушению водителя либо пешехода⁴, так как поведение участника дорожного движения обусловлено взаимодействием его индивидуально-личностных особенностей с внешней ситуацией, в данном случае с особенностями дорожной инфраструктуры, условиями дорожного движения⁵. По исследованиям Ю. В. Юриновой, из 387 опрошенных сотрудников ДПС ГИБДД 39 % ответили, что могут не использовать свои должностные полномочия, входя в положение водителя, нарушившего правила дорожного движения⁶.

¹ Иванова Е. Н. Психология безопасности дорожного движения : учебное пособие. – Липецк : Липецкий гос. техн. ун-т, 2001. – С. 22.

² См. : Крейдлин Г. Е. Невербальная семиотика: язык тела и искусственные языки. – М. : Новое литературное обозрение, 2002. – С. 44.

³ См. : Лабунская В. А. Интерпретация невербального поведения в межличностном общении : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – Ростов-на-Дону, 1989. – С. 67.

⁴ См. : Грачев А. Н. Административные проступки в дорожном движении и их профилактика органами внутренних дел : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.02. – М., 1977. – С. 128; См. : Безопасность дорожного движения: психологические аспекты (заседание круглого стола) // Психологический журнал. – 1989. – № 1 (10). – С. 71–82; Козлов В. В. Имитация борьбы за безопасность // Грузовое и пассажирское автохозяйство. – 2006. – № 9. – С. 55; Дюдилов Д. В. Знать и учитывать психологические особенности водителей // Охрана труда и техническая безопасность на автотранспортных предприятиях и в транспортных цехах. – 2006. – № 5. – С. 38.

⁵ Иванова Е. Н. Психология безопасности дорожного движения : учебное пособие. – Липецк : Липецкий гос. техн. ун-т, 2001. – С. 61.

⁶ См.: Юринова Ю. В. Социально-психологические аспекты реализации властных полномочий сотрудниками ГИБДД // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2009. – № 4 (39). – С. 7.

В конструктивном взаимодействии сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения взаимопознание происходит за счет механизма обратной связи, когда они, ориентируясь на образ, сложившийся в результате восприятия личностных и поведенческих особенностей друг друга, корректируют соответственно этому собственные действия. В деструктивном взаимодействии при минимизации механизма обратной связи образ о личностных и поведенческих особенностях партнера подвергается значительному искажению.

В напряженных ситуациях взаимодействия с участниками дорожного движения улучшение характера взаимодействия невозможно без умения сотрудника ДПС ГИБДД позиционировать себя в глазах водителя либо пешехода, поставить себя на его место, подвергать самоанализу тактику своих действий в отношении граждан, идти на компромисс, а при необходимости, извинившись, осознать свои ошибки.

В односторонне-результативном (формальном функционально-ролевом) взаимодействии сотрудник ДПС ГИБДД либо участник дорожного движения относятся к другому (объекту) лишь как средству достижения собственных целей; при этом, обладая определенным преимуществом, используют методы принуждения либо манипулирования, не придавая значения адекватной интерпретации поведения оппонента.

С. А. Петрулевич вводит понятие «неконструктивного стереотипа межличностного взаимодействия» как «совокупности действий, разрушающих межличностные контакты, в основе которых лежит негативное мнение о себе и о других, искажающее адекватную оценку ситуации, себя и партнера в ней»¹.

Позитивный либо негативный стереотип восприятия сотрудниками ДПС ГИБДД и участниками дорожного движения друг друга при регулировании их взаимоотношений имеет большое значение в динамике функционально-ролевого взаимодействия, носящего, как правило, поверхностный и кратковременный характер. Он может укрепляться либо низвергаться в процессе реального взаимодействия в дорожных ситуациях. Сотрудники ДПС ГИБДД, ежедневно контактируя с участниками дорожного движения, должны способствовать выработке у граждан положительного мнения о деятельности сотрудников дорожно-патрульной службы и Госавтоинспекции в целом.

Важное место в исследованиях восприятия занимают особенности первого впечатления о человеке. Так как самым важным фактором первого впечатления является ориентация воспринимающего субъекта на внешние яркие, привлекательные особенности незнакомого человека, то здесь зна-

¹ Петрулевич С. А. Эмоциональная составляющая неконструктивных стереотипов межличностного взаимодействия в ситуациях семейного конфликта : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – Л., 1983. – С. 20.

чительное внимание уделяется проблемам аттракции¹. Вследствие чего очень важны для сотрудников ДПС ГИБДД в установлении контактов с водителями и пешеходами такие элементы самопрезентации, как внешний вид, обаяние, умение представить себя как квалифицированного, коммуникабельного, отзывчивого специалиста.

«Чтобы сложилось первое впечатление о другом человеке, вполне достаточно нескольких секунд, а для того, чтобы его сформулировать, выразить в словах, необходимо несколько десятков секунд»². Инспектор ДПС ГИБДД, общаясь с участником дорожного движения, должен уметь за ограниченное время установить не только его анкетные данные, адрес местожительства, должность, но и тип темперамента, характерологические особенности, уровень правосознания с тем, чтобы найти индивидуальный подход.

О. Г. Кукосян в своих исследованиях показал, что на формирование первого впечатления о неизвестном ранее человеке значительное влияние оказывает профессиональная принадлежность и опыт субъекта познания³. Полагаем, что для представителей юридических профессий, к которым принадлежат сотрудники ДПС ГИБДД, наиболее важен такой логический компонент восприятия, как выявление причинно-следственных связей воспринимаемых событий.

Довольно сложен процесс восприятия партнера в условиях конфликтного взаимодействия, когда собеседники активно пытаются скрыть друг от друга свои истинные намерения, а в результате переживаемого ими эмоционального напряжения «побуждаются как общие, так и индивидуально-личностные стереотипные формы поведения»⁴. Следовательно, на адекватность межличностного восприятия значительное влияние оказывает владение методами саморегуляции в напряженных ситуациях взаимодействия.

Полагаем, что основными психологическими механизмами перцептивного процесса конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения являются: *каузальная атрибуция, рефлексия, идентификация, децентрация*.

Процесс дорожного движения не должен быть стихийным, в противном случае неминуемы многочисленные дорожно-транспортные происше-

¹ См. : Гозман Л. Я. Теоретические предпосылки и методология эмпирического исследования межличностной аттракции : дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05. – М., 1983. – С. 13–18.

² Дьяконов Т. В. Психология первого впечатления о другом человеке : дис. ... д-ра психол. наук. – М., 1979. – С. 12.

³ См. : Кукосян О. Г. Профессиональные особенности первого впечатления в межличностном познании // Психология межличностного познания / под ред. А. А. Бодалева. – М. : Педагогика, 1981. – С. 176.

⁴ Молчанова Н. В. Влияние эмоций на коммуникативное взаимодействие : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. – Ярославль, 2005. – С. 19.

ствия, особенно в так называемых «конфликтных точках» – т. е. в местах специфического воздействия друг на друга участников дорожного движения¹. Передвижение участников дорожного движения регламентируется правилами дорожного движения и другими нормативными правовыми актами. Управляющее воздействие на процесс дорожного движения оказывает инспектор ДПС ГИБДД. Если он, наделенный для этого от имени государства властными полномочиями, неумело ими пользуется, не считает нужным аргументировать водителю либо пешеходу правовые основания своих требований либо стремится подчеркнуть превосходство над ними, подчинить их своей собственной воле, то возможно возникновение так называемого «волевого барьера».

В конкретных условиях дорожного движения компонентом, регулирующим поведение сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, являются ценностные ориентации², а также установки личности³. Из них наиболее значимы правовые ориентации как интегрированная совокупность правовых установок личности, непосредственно формирующая внутренний план, программу деятельности в юридически значимых ситуациях⁴.

В ситуациях взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами такие механизмы регуляции межличностного поведения, как закон взаимной валентности отношений, механизм компенсации действий⁵, когда стороны стремятся ответно восполнить ущерб либо услугу, оказываемую по отношению друг другу, не должны быть ведущими, так как сотрудники ДПС ГИБДД не вправе принимать решения в отношении участников дорожного движения, руководствуясь исключительно личными предпочтениями. Однако, учитывая данные механизмы, сотрудники ДПС ГИБДД, демонстрируя реальную заботу о водителях и пешеходах, могут рассчитывать на ответную помощь с их стороны, выражающуюся, прежде всего, в законопослушном поведении на автодорогах.

Представляется, что стратегии поведенческой сферы взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения должны быть направлены на *формирование баланса во взаимоотношениях друг*

¹ См. : Клинковштейн Г. И. Организация дорожного движения : учебник для автомобильно-дорожных вузов и факультетов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Транспорт, 1981. – С. 117.

² См.: Зотова О. И., Бобнева М. И. Ценностные ориентации и механизмы социальной регуляции поведения // Методологические проблемы социальной психологии. – М., 1975. – С. 245.

³ Ратинов А. Р. Структура правосознания и некоторые методы ее исследования // Методология и методы социальной психологии. – М. : Наука, 1977. – С. 211.

⁴ См. : Ратинов А. Р., Ефремова Г. Х. Правовая психология и преступное поведение. Теория и методология исследования. – Красноярск : Краснояр. ун-т, 1988. – С. 79–92.

⁵ См. : Шипилов А. И. Психологические основы взаимодействия офицеров в трудных межличностных ситуациях : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – М., 2000. – С. 53.

с другом, основанного на морально-правовых нормах, так как «психологический механизм действия права не мыслим вне влияния морали»¹. Неотъемлемым средством поведенческой сферы конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения должен быть диалог в целях достижения взаимопонимания. Именно вследствие нежелания сотрудников ДПС ГИБДД устанавливать психологический контакт с правонарушителями, учитывать их доводы, разъяснять степень опасности их поведения, рождаются обоснованные жалобы со стороны граждан.

В однотипных ситуациях взаимодействия, итог которых ожидаем, эмоции субъекта менее выражены. Значительно возрастает эмоциональный аспект в неожиданных ситуациях, например, когда результат превосходит ожидания либо, наоборот, встречается преграда на пути к намеченной цели. Однако даже в ситуациях строго нормативно регламентированных эмоциональный аспект взаимодействия может превалировать над другими. В момент остановки транспортного средства водитель нередко находится в состоянии фрустрации, «вызываемом объективно непреодолимыми (или субъективно так понимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели», вследствие чего он может быть не настроен на взаимодействие со «стражем порядка на дорогах»².

В напряженных ситуациях формального функционально-ролевого взаимодействия, когда конфликт, обостряясь, переходит от ролевого на межличностный уровень, субъекты нередко теряют эмоциональный контроль над собой. В конфликтных ситуациях, а они часто возникают при наложении административных взысканий на нарушителей правил дорожного движения, сотруднику ДПС ГИБДД очень важно самому сохранять спокойствие. При проявлении взаимных негативных эмоциональных состояний между сотрудником ДПС ГИБДД и участником дорожного движения возникает «эмоциональный барьер» взаимодействия.

Полагаем, что конструктивному взаимодействию сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения характерны следующие механизмы эмоционально-волевой сферы: *эмпатия*, *эмоциональное заражение* (процесс передачи эмоционального состояния своему партнеру), *отзеркаливание* (взаимный обмен эмоциональными состояниями), *поляризация эмоций* (проявление полярных по модальности эмоций).

Из них необходимо выделить именно те механизмы, которые касаются восприятия и передачи отрицательного эмоционального состояния граждан, так как от умения адекватно на них реагировать, совладать

¹ Лазарев В. В. Социально-психологические аспекты применения права. – Казань : Казан. университет, 1982. – С. 87.

² Левитов Н. Д. Фрустрация как один из видов психических состояний // Вопросы психологии. – 1967. – № 6. – С. 120.

своим поведением¹ (копинг-поведение) во многом зависит эффективность исполнения служебных обязанностей². Инспектор ДПС ГИБДД, реагируя на возбужденное эмоциональное состояние водителя либо пешехода своим спокойствием, должен способствовать тому, что после нескольких циклов взаимодействия его хладнокровное состояние будет передаваться оппоненту (*механизм отзеркаливания эмоций*). Помня о том, что участник дорожного движения может *заражаться* его отрицательным эмоциональным состоянием, инспектору ДПС ГИБДД необходимо стремиться не выражать свои негативные эмоции, связанные с различными событиями личностного либо служебного характера во взаимодействии с участниками дорожного движения. Положительное эмоциональное состояние сотрудника ДПС ГИБДД будет способствовать заражению водителей позитивным настроем в дороге, что, безусловно, сказывается как на производительности их труда, надежности, так и безопасности дорожного движения в целом³.

Механизм поляризации эмоций (проявление полярных по модальности эмоций), свойственный формальному функционально-ролевому взаимодействию, менее характерен конструктивному взаимодействию сотрудников ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами. Сотрудники ДПС ГИБДД, взаимодействуя с нарушителями правил дорожного движения, особенно в ситуациях принуждения, действуя от имени государства, не должны демонстрировать им свое решение о мере воздействия как проявление собственного волеутверждения. Однако данный механизм может нести и положительные функции. Так, уверенный оптимистичный настрой сотрудников ДПС ГИБДД способствует эффективному психологическому воздействию на правонарушителей.

Минимизация формального подхода к водителям и пешеходам, выражающаяся в соучастии, реальной заботе об их безопасном передвижении, способствует улучшению взаимоотношений сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения.

Таким образом, проведенный анализ позволил разработать теоретическую модель конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения (табл. 1).

¹ См. : Бухвостов А. В. Психологические особенности копинг-поведения сотрудников Государственной противопожарной службы МЧС России : дис. ... канд. психол. наук : 05.26.02. – СПб., 2004. – С. 16.

² См. : Smith K. Emotional intelligence // Police. March. 2002. – P. 29.

³ См. : Шипшин С. С. Судебно-психологическая экспертиза психического состояния водителей по делам о дорожно-транспортных происшествиях : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. – М., 1998. – 236 с.

Таблица 1

**Теоретическая модель конструктивного взаимодействия
сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения**

Компоненты взаимодействия	Процессы взаимодействия	Психологические механизмы конструктивного взаимодействия
побудительный	мотивационно-целевой	согласование целей и интересов
когнитивный	коммуникативный	убеждение внушение расположение информирование просьба принуждение
	перцептивный	каузальная атрибуция рефлексия идентификация децентрация
регулятивный	поведенческий	формирование баланса во взаимоотношениях, основанного на морально-правовых нормах
	эмоционально-волевой	эмпатия отражение эмоций эмоциональное заражение поляризация эмоций

Одним из важнейших итогов конструктивного взаимодействия является повышение взаимодоверия сотрудников ДПС ГИБДД и участников дорожного движения. Проявление доверия свойственно только для процесса общения как высшей формы взаимодействия, так как возрастание его зависит от того, «в какой степени характерным для него является отношение доверия в сочетании с обменом значимыми мыслями, чувствами, переживаниями»¹. Количество или мера доверия, по мнению Т. П. Скрипкиной, «есть динамическая характеристика, определяющая качественную сторону процесса взаимодействия»².

Укрепление доверия со стороны водителей и пешеходов является существенной характеристикой совершенствования взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, одним из

¹ Сафонов В. С. Особенности доверительного общения : автореф. дис. ... канд. психол. наук. – М., 1977. – С. 8.

² Скрипкина Т. П. Взаимодоверие как основание межличностных взаимодействий // Вопросы психологии. – 1999. – № 5. – С. 23.

значимых показателей отношения населения к деятельности сотрудников Госавтоинспекции и, следовательно, оценки их работы в целом¹.

Таким образом, учет особенностей межличностного взаимодействия является непременным условием улучшения формальных взаимоотношений субъектов функционально-ролевого взаимодействия. Применение категории «взаимодействие», как связующего звена между сотрудниками ДПС ГИБДД и участниками дорожного движения, позволяет рассмотреть как особенности выбора стратегий и тактик поведения соотносительно друг друга, обмена действиями, так и характер мотивационно-целевого взаимодействия, передачи информации, восприятия друг друга, эмоционально-волевого обмена.

Выделяются три вида взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения: *конструктивное* взаимодействие, *односторонне-результативное* взаимодействие и *деструктивное* взаимодействие. Только конструктивное взаимодействие сотрудников ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами, имеющее субъект-субъектную обусловленность, характеризуется взаимодействием, взаимопониманием, а также достижением общесоциальных целей, связанных с безопасностью на дорогах, путем активного содействия друг другу.

§ 3. Вопросы взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения в отечественной литературе

Проблемы профессионального общения сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения отражены в трудах таких отечественных психологов, как И. К. Шахриманьян, Е. А. Козловская, О. П. Кондаурова, Л. Н. Костина, С. Е. Борисова, Ю. В. Юринова, И. Б. Пономарев, М. И. Логанов, Я. Я. Белик, Т. М. Дубровина, В. Ф. Ипатов, А. Ф. Калашников и др.

Специфика профессионального общения сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения затрагивалась в исследованиях юристов: С. Н. Дмитриева, Б. В. Россинского, А. Г. Белинского, Р. Я. Зайцева, А. Н. Бадмаева, А. А. Зырянова, С. Н. Антонова, Х. Ш. Шафигуллина, К. О. Стороженко, В. В. Головкин, С. Н. Чмырева и др.

Первые методические рекомендации, рассматривающие психологические особенности взаимодействия инспекторов дорожного надзора и участников дорожного движения, были разработаны еще в 1971 году и во многом не утратили свою актуальность: «Инспектор должен всегда помнить, что каждый нарушитель имеет свой характер, свои заботы, он может быть чем-то огорчен или рассержен, и нужно видеть в нем, прежде всего,

¹ См. : приказ МВД России от 02.03.2009 № 186 «Наставление по организации деятельности дорожно-патрульной службы ГИБДД МВД России».

человека, а потом уже нарушителя общественного порядка. Наряду с неослабным контролем за движением транспорта и пешеходов инспектору необходимо оказывать помощь водителям в устранении причин, повлекших вынужденные остановки в пути, содействовать своевременной доставке к местам назначения пассажиров и грузов»¹.

Большой вклад в теорию взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения внес И. К. Шахриманьян, который одним из первых выявил концептуальные проблемы психологии безопасности дорожного движения, проанализировал психологические характеристики управляющего воздействия инспектора ДПС ГИБДД на участников дорожного движения. Он подчеркивал такие особенности деятельности инспектора ДПС ГАИ, как социальная значимость и гуманизм, «четко выраженный профилактический характер, направленность на предотвращение правонарушений...»; «протекание деятельности в условиях взаимодействия большой совокупности людей – участников дорожного движения, не объединенных в коллектив»². Отражая сложный характер контрольно-надзорной деятельности, он отмечал, что «правонарушения в дорожном движении, в отличие от всех иных нарушений общественного порядка, не встречают всеобщего осуждения, а соблюдение правил дорожного движения не имеет общепризнанного высокого статуса по шкале моральных ценностей»³.

Практическую направленность имеют методические рекомендации Е. А. Козловской⁴, которая, рассматривая специфику профессионального общения сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, проанализировала особенности психологических барьеров, возникающих между ними: мотивационного, интеллектуального, эмоционального и волевого. Она отмечала, что инспекторам ДПС ГИБДД необходимы «высокий профессионализм и компетентность в умении определять мотивы поведения граждан, грамотно вступать с ними в общение, разрешать конфликтные ситуации, владеть навыками воспитательно-профилактического

¹ Взаимоотношения инспектора дорожного надзора с участниками движения : методические рекомендации. – М. : Всесоюзный научно-исследовательский институт МВД СССР, 1971. – С. 56, 82.

² Шахриманьян И. К. Психологические проблемы обеспечения безопасности дорожного движения // Психологический журнал. – 1980. – № 5 (1). – С. 136.

³ Там же. – С. 137.

⁴ См. : Козловская Е. А. Профессиональное общение и разрешение конфликтных ситуаций в деятельности инспектора ГАИ с участниками дорожного движения : методические рекомендации. – М. : НИЦ ГАИ МВД России, 1995. – 24 с.; Козловская Е. А. Психология взаимоотношений инспектора ГАИ с участниками дорожного движения : учебное пособие. – М. : МЦ при ГУК МВД России, 1996. – 44 с.; Козловская Е. А., Антонов С. Н., Белов В. Н., Сатлейкин П. И. Решение оперативно-служебных задач инспектором дорожно-патрульной службы Госавтоинспекции : учебное пособие / под общ. ред. Е. А. Козловской. – М. : ВНИИ МВД СССР, 1989. – 46 с.

воздействия на правонарушителей, квалифицированно применять к ним административные санкции, соблюдая законность»¹.

Характеризуя обусловленность профессионального общения сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения решением конкретных оперативно-служебных задач, Е. А. Козловская рассматривает особенности применения в деятельности инспекторов ДПС ГИБДД таких механизмов коммуникативного процесса взаимодействия, как внушение, убеждение и принуждение. «Для того, чтобы эффективно убеждать участников дорожного движения инспекторам ДПС ГИБДД необходимо владеть «убеждающе-разъясняющей», логически построенной речью»².

По нашему мнению, в ситуациях функционально-ролевого взаимодействия, а также в случаях, не определенных нормативными правовыми актами, наряду с убеждением и внушением, повлиять на сознание гражданина возможно обращением к нему с призывом помочь в решении той или иной профессиональной задачи, или иначе, обратиться к нему с просьбой. В данном случае важно умение сотрудников ДПС ГИБДД доступно, отчетливо и вежливо излагать существо просьбы, а также проявлять уважение к праву водителя отказать, если ее выполнение неудобно для него, то есть затрудняет достижение непосредственных целей.

В учебном пособии, разработанном сотрудниками ВНИИ МВД СССР, «Решение оперативно-служебных задач инспектором дорожно-патрульной службы Госавтоинспекции» 1989 года³ сформулированы алгоритмы действий сотрудников ДПС ГИБДД по основным направлениям профессиональной деятельности: распорядительно-регулирующей, действий на месте дорожно-транспортного происшествия, применении административных санкций к нарушителям правил дорожного движения, действий с лицами, находящимися в состоянии алкогольного либо наркотического опьянения, а также действий, касающихся взаимоотношений с гражданами, в том числе и с иностранными. В данном пособии учтены и типичные психологические трудности, испытываемые сотрудниками ДПС ГИБДД во взаимодействии с участниками дорожного движения, в том числе и в ситуациях противодействия со стороны нарушителей правил дорожного движения, а также преступников.

¹ Козловская Е. А. Профессиональное общение и разрешение конфликтных ситуаций в деятельности инспектора ГАИ с участниками дорожного движения : методические рекомендации. – М. : НИЦ ГАИ МВД России, 1995. – С. 3–5.

² Козловская Е. А. Психология взаимоотношений инспектора ГАИ с участниками дорожного движения : учебное пособие. – М. : МЦ при ГУК МВД России, 1996. – С. 19.

³ См. : Козловская Е. А., Антонов С. Н., Белов В. Н., Сатлейкин П. И. Решение оперативно-служебных задач инспектором дорожно-патрульной службы Госавтоинспекции : учебное пособие / под общ. ред. Е. А. Козловской. – М. : ВНИИ МВД СССР, 1989. – С. 21–26.

Большое значение в обогащении теории и практики профессионального общения сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения имеет монография Л. Н. Костиной «Профессионально-психологическая подготовка сотрудников ДПС ГИБДД». В ней отмечается сложный, нередко конфликтный характер профессионального общения сотрудников ДПС ГИБДД, которые часто оказываются под прессом ответственности и огромного количества обязанностей, испытывают при принятии решений в отношении граждан лимит времени и информации¹.

В монографии разработаны дидактические материалы для проведения занятий, направленных на совершенствование профессионального общения, конструктивного разрешения конфликтных ситуаций, определения индивидуально-личностных особенностей участников дорожного движения, их эмоционального состояния, саморегуляции поведения сотрудников ДПС ГИБДД, оптимизации приемов и методов психологического воздействия на водителей и пешеходов.

Изучению психологических особенностей взаимоотношений сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения посвящены исследования С. Е. Борисовой, в которых выявлены: категории граждан, представляющих трудности в профессиональном общении, наиболее типичные причины, способствующие созданию конфликтных ситуаций на дорогах, личностные качества и психологические умения сотрудников ДПС ГИБДД, влияющие на успешность взаимоотношений с водителями и пешеходами, а также затрудняющие их².

О. П. Кондаурова проанализировала специфические трудности, возникающие в профессиональном общении сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, определяемые конкретными функциями профессиональной деятельности, категориями граждан, различными условиями общения, а также нравственно-волевым самоконтролем сотрудников ДПС ГИБДД³.

Рассмотренные О. П. Кондауровой напряженные ситуации взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами определены контрольно-надзорной и административно-юрисдикционной деятельностью и связаны с применением в отношении граждан методов принуждения (то есть вопреки их воле), характеризующихся возникновением пре-

¹ См. : Костина Л. Н. Профессионально-психологическая подготовка сотрудников ДПС ГИБДД : монография Орел: Ор. ЮИ МВД России, 2003.– С. 3.

² Психологические особенности взаимоотношений сотрудников дорожно-патрульной службы ГИБДД с участниками дорожного движения : методическое пособие / С. Е. Борисова, Н. М. Кузнецова, О. В. Бровчук. – Орел : Орловский юридический институт МВД России, 2009. – С. 5–38.

³ См. : Кондаурова О. П. Психологический тренинг профессионального общения сотрудников милиции общественной безопасности с гражданами : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. – М., 2001. – С. 17.

пятствий на пути в виде представителей власти, а порой и лишением возможности в достижении собственных целей в пространственном передвижении. Вследствие этого, методы принуждения со стороны «стражей порядка на дорогах» вызывают, как правило, противодействие многих участников дорожного движения. Осуществление контрольно-надзорной и административно-юрисдикционной деятельности, не порождая жалоб, требует от сотрудников ДПС ГИБДД высокой степени профессионально-психологической подготовленности.

Мы согласны с мнением О. П. Кондауровой в том, что «в отличие от профессионального общения участковых уполномоченных, профессиональное общение сотрудников ППС, ДПС имеет много общего, так как носит скоротечный, психологически поверхностный характер»¹. Однако полагаем, что сравнивать специфику служебного общения сотрудников ППС и сотрудников ДПС можно только при условии, что последние обслуживают города и районы, работают по территориальности и обладают, как правило, информацией о значительной части водительского состава, об их правовых установках и ценностях и жестко не ограничены временными рамками общения.

Сказывается отсутствие информации об участниках дорожного движения, дефицит времени во взаимодействии с водителями у сотрудников ДПС ГИБДД, несущих службу на загородных трассах. Сотрудники ДПС ГИБДД, обслуживающие трассы федерального значения, кроме того, нередко сталкиваются с фонетическим барьером при взаимодействии с иностранными гражданами, что необходимо учитывать при проведении с ними занятий.

Получение максимальной предварительной информации об участниках дорожного движения в дорожных условиях затруднено тем, что они, как правило, передвигаются на транспортных средствах, которые к тому же могут быть затонированы, и их намерения визуальны скрыты от инспекторов ДПС ГИБДД до определенного времени, пока водитель либо пассажиры не выйдут из салона автомобиля. Как верно отметил Х. У. Оверсоун: «при каждой остановке транспортного средства полицейский должен быть готов встретиться с любым типом реакции»².

Осуществление взаимодействия на уровне первых впечатлений при дефиците времени требует от инспекторов ДПС ГИБДД мобилизации своего психологического потенциала как профессионала, который включает: владение методами экспресс-диагностики индивидуально-личностных и поведенческих особенностей участников дорожного движения, умение

¹ Кондаурова О. П. Психологический тренинг профессионального общения сотрудников милиции общественной безопасности с гражданами : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. – М., 2001. – С. 85.

² Overson H. W. Police Traffic Services. Weber State College, Ogden, Utah. C. Thomas, Springfield, Illinois, 1986. – P. 159.

представлять за ограниченное время себя как квалифицированного, справедливого, принципиального и отзывчивого сотрудника, умение распознавать барьеры в общении и устанавливать психологический контакт с собеседником, предвидеть возможную агрессию и противоправное поведение и принять в отношении участника дорожного движения самостоятельное решение, соблюдая его законные права и обязанности¹.

Функционально-ролевое взаимодействие сотрудников ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами носит регламентированный характер, который предполагает обращение инспектора ДПС ГИБДД «к некоторым стандартным формулировкам и формам тактического поведения, отраженным в инструкциях и других нормативных документах»², что способствует формированию определенного ровного стиля взаимодействия, как правило, лишенного неожиданностей. Сотрудники ДПС ГИБДД вступают во взаимодействие с участниками дорожного движения в конкретной социальной роли, или иначе, интернализированной роли³, предполагающей от него определенных действий, ожидаемых гражданами, в соответствии с данной ролью. В каждой ситуации взаимодействия он, согласно своим установкам и ценностям, занимает ту или иную позицию по отношению к гражданам⁴.

Особенно ярко выражено доминирование ролевых характеристик над личностными на начальном этапе взаимодействия, когда сотрудник ДПС ГИБДД является его инициатором и согласно нормативному документу «должен представиться, назвав свою должность, специальное звание и фамилию, после чего кратко сообщить причину и цель обращения»⁵. Ролевое обращение значительно облегчает профессиональную деятельность, так как сотрудники ДПС ГИБДД довольно хорошо осведомлены о необходимых действиях с участниками дорожного движения в типичных ситуациях взаимодействия. Хотя успешно справляется со своей ролью тот сотрудник, который не только хорошо знает ролевые предписания, но и к

¹ См : Калашников А. Ф. Проблема физической и психофизиологической подготовки специалистов для подразделений дорожно-патрульной службы Госавтоинспекции России : монография. – Орел : юрид. ин-т МВД России, 1997. – С. 8.

² Белик Я. Я., Дубровина Т. М., Ипатов В. Ф. К проблеме психодиагностической оценки личности инспектора ГАИ // Психологические проблемы обеспечения безопасности дорожного движения. – М., 1980. – С. 50.

³ См. : Леонтьев А. А. Психология общения. – Тарту, 1974. – С. 170.

⁴ См. : Левитов Н. Д. «Теория ролей» в психологии // Вопросы психологии. – 1969. – № 6. – С. 152.

⁵ Приказ МВД России от 02.03.2009 № 185 «Об утверждении Административного регламента МВД РФ исполнения государственной функции по контролю и надзору за соблюдением участниками дорожного движения требований в области обеспечения безопасности дорожного движения».

тому же замотивирован должным образом на исполнение этой роли, а также обладает соответствующими навыками и умениями¹.

В то же время ролевой тип взаимодействия имеет функциональную составляющую, лишенную индивидуально-психологического содержания. Использование сотрудниками ДПС ГИБДД в общении с участниками дорожного движения только этой составляющей может служить источником сугубо формальных и узкопрофессиональных интересов. В этом случае происходит общение не двух уникальных по своей внутренней сущности субъектов, а скорее, общение двух «масок» с ограниченным набором ролевых функций и интересов. Кроме того, еще больший формализм в отношении участников дорожного движения порождает множество и скоротечность контактов в повседневной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД.

С точки зрения В. И. Степанского для формально-ролевого взаимодействия характерна субъект-объектная обусловленность. Такое взаимодействие, не являясь субъект-субъектным, не может быть и общением, а представляет собой просто коммуникацию, то есть «информационную связь между источником и приемником сообщений, но реализуемую не механизмами, а людьми»².

По мнению В. В. Мицкевича, профессиональное общение «не ориентировано на обоюдное удовлетворение потребностей»³. Однако когда участник дорожного движения и сотрудник ДПС ГИБДД видят друг в друге лишь исполнителей социальных ролей, общаясь на уровне «монологов», при таких условиях общению крайне трудно «осуществлять свою основную «диалогическую», развивающую функцию»⁴.

«Только «диалогический» характер межличностного взаимодействия, основанный на взаимномприятии общающихся между собой людей, на положительном взаимоотношении друг к другу и адекватном восприятии индивидуальных особенностей друг друга... способствует сокращению защит и снятию барьеров между ними»⁵. Поэтому для того, чтобы достичь значительного эффекта в решении оперативно-служебных задач, особенно когда требуется активное содействие водителей и пешеходов, сотрудник ДПС ГИБДД вынужден задействовать свой личностный психологический потенциал, в процессе взаимодействия ему необходимо умение

¹ См. : Леонтьев А. А. Психология общения. – Тарту, 1974. – С. 168–185.

² Степанский В. И. Свойство субъектности как предпосылка личностной формы общения // Вопросы психологии. – 1991. – № 5. – С. 98.

³ Мицкевич В. В. Установление психологического контакта сотрудников ОВД с гражданами при решении оперативно-служебных задач : дис. ...канд. психол. наук : 19.00.06. – М., 1989. – С. 146.

⁴ Ковалев Г. А. Общение и его воспитательное значение // Мир психологии. – 1996. – № 3. – С. 20.

⁵ Там же. – С. 28.

анализировать и прогнозировать поведение участников дорожного движения, соотносить свои действия с их реакцией, а установление психологического контакта всегда предполагает демонстрацию своих выигрышных личностных качеств. Необходимо проявлять уважение к личности водителей и пешеходов, заостряя внимание на социальной значимости деятельности, направленной, прежде всего, на сохранение человеческих жизней, целесообразно предоставлять право участникам дорожного движения самим проанализировать собственное поведение, с приведением статистических данных, констатирующих основные причины смертности на автодорогах, важным моментом является актуализация мотивов взаимопомощи в различных ситуациях дорожного движения.

По мнению А. Д. Ионовой, активизация личностных ресурсов в некоторых случаях «не столько приводит к снижению возможностей административного ресурса, сколько делает его в большей степени адекватным определенной ситуации, которое призвано разрешить административное управление. Это как раз то, что позволяет, сохраняя формальные основания административных отношений, по возможности дифференцировать их относительно конкретных участников (субъектов) соответствующих событий, ситуаций, являющихся полем принятия управленческих решений»¹.

К основным функциям дорожно-патрульной службы относятся: функция социального обслуживания, профилактическая функция, распорядительно-регулирующая функция, контрольно-надзорная функция, административно-юрисдикционная функция, функция по охране общественного порядка и борьбе с преступностью². Взаимодействием сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения опосредована реализация каждой функции.

Из перечисленных функций наибольший акцент в практической деятельности сотрудников ДПС ГИБДД направлен на контрольно-надзорную и административно-юрисдикционную функции; при этом не уделяется должное внимание социально-обслуживающей функции. Данный факт, несомненно, подрывает доверие населения к сотрудникам Госавтоинспекции.

Именно в ситуациях наложения административных взысканий наиболее ярко проявляется одна из стратегий взаимодействия, носящая особый эмоционально напряженный характер – стратегия противодействия. «Конфликтная ситуация в деятельности инспектора ГАИ принципиально

¹ Ионова А. Д. Социально-психологические особенности административных отношений : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. – М., 2004. – С. 91.

² См. : Белинский А. Г. Реализация дорожно-патрульной службы Госавтоинспекции законодательства Российской Федерации об административной ответственности : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.14. – М., 2004. – С. 72–74.

не устранима, поскольку одной из основных задач инспектора является обнаружение и пресечение нарушений правил дорожного движения»¹.

Напряженные конфликты как психологическое противоборство между субъектами, имеющими несовместимые цели и интересы, способствуют значительной дестабилизации служебной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД. По результатам, полученным в ходе социологического экспресс-исследования², сотрудник ДПС ГИБДД останавливает 38–40 автомашин в течение дня, и в среднем за это время у него происходит два конфликта с гражданами, а за неделю – 7–8. На каждый из них тратится время, в среднем 10 минут. Период послеконфликтного времени, т. е. времени, когда человек не может нормально исполнять свои обязанности вследствие повышенного эмоционального возбуждения, в течение рабочего дня у инспекторов ДПС ГИБДД может составлять 2–4 часа, а за рабочую неделю 14–18 часов.

Необходимо отметить, что проблема конфликтного взаимодействия сотрудников ОВД с гражданами является одной из мало изученных проблем в юридической психологии, несмотря на то, что в правоохранительной сфере «...основная масса противоречивых явлений, порождающих конфликты, носит морально-психологический характер»³. Конфликты рассматривались преимущественно между сотрудниками в служебных коллективах либо по вертикали «начальник» – «подчиненный». Психологические особенности конфликтного взаимодействия в правоохранительной деятельности в системе «сотрудник» – «гражданин» затрагивали в своих трудах А. И. Папкин, И. Б. Пономарев, В. П. Трубочкин, Л. Н. Олейник, Б. Ф. Водолазский, М. П. Гутерман, А. В. Сухинин, и др.

Б. Ф. Водолазский, М. П. Гутерман определили следующие психологически обусловленные причины конфликтов в деятельности сотрудников органов внутренних дел⁴:

- психологическая несовместимость общающихся;
- наличие отрицательных черт характера у одного из общающихся;
- присутствие психологических барьеров в общении;
- правовая неосведомленность граждан.

По мнению И. Б. Пономарева и М. И. Логанова, задачи, связанные с профилактикой негативного влияния напряженных конфликтов в правоприменительной сфере на эффективность деятельности сотрудников ДПС

¹ Белик Я. Я., Дубровина Т. М., Ипатов В. Ф. К проблеме психодиагностической оценки личности инспектора ГАИ // Психологические проблемы обеспечения безопасности дорожного движения. – М., 1980. – С. 49.

² См. : Дановский С. Л. Конфликтные ситуации сотрудников ГАИ с водителями // Социологические исследования. – 1991. – № 5. – С. 97.

³ Китов А. И. Психология управления. – М., 1979. – С. 188.

⁴ См. : Водолазский Б. Ф., Гутерман М. П. Конфликты и стрессы в деятельности работников органов внутренних дел. – Омск, 1976. – С. 9–10.

ГИБДД, «входят в круг важных организационных проблем, разрешаемых руководителем ГАИ»¹.

Конфликты в профессиональном общении, считает Е. А. Козловская, обуславливаются личностными особенностями и культурой поведения как инспектора ДПС ГИБДД, так и участника дорожного движения, предвзятым отношением друг к другу, непониманием гражданами сути допущенного ими правонарушения.

Характеризуя целесообразность вмешательства в конфликтное взаимодействие третьего лица, она отмечает, что «в данной ситуации арбитром может быть посторонний водитель, пассажир, другой инспектор, а лучше всего командир подразделения. Третье лицо обязано соблюдать объективность, проявлять выдержку, терпение и доброжелательность к конфликтующим сторонам. Посредничество третьего лица может помочь разрешить конфликт на месте и предотвратить написание жалобы на инспектора»².

Полагаем, что в качестве эффективных посредников могут выступать внештатные сотрудники МВД, члены добровольных общественных формирований, которые к тому же могут обеспечить сотрудникам ДПС ГИБДД и полноценную свидетельскую базу. Придавая уверенность сотрудникам ДПС ГИБДД в ситуациях разногласия с гражданами, создавая эффект социальной ингибиции³ (присутствия наблюдателей) с одной стороны, с другой – способствуют формированию атмосферы объективности и непредвзятости со стороны сотрудников ДПС ГИБДД, так как эти лица зачастую отбираются из числа наиболее опытных работников государственных автотранспортных предприятий.

Конфликтная ситуация может детерминироваться и когнитивным конфликтом как «ошибочным приписыванием каждой из сторон конфликта мотивов поведения в конкретной дорожной ситуации, которые не всегда соответствуют действительности»⁴, противоречиями, складывающимися из различий в оценках правонарушения, данных инспектором ДПС ГИБДД и самим субъектом правонарушения.

¹ Пономарев И. Б., Логанов М.И. Социально-психологические аспекты повышения роли руководителя ГАИ в предотвращении конфликтов в деятельности инспекторов дорожно-патрульной службы // Юридическая психология, тезисы научных сообщений советских психологов к VI Всесоюзному съезду Общества психологов СССР. – М., 1983. – С. 105.

² Козловская Е. А. Психология взаимоотношений инспектора ГАИ с участниками дорожного движения : учебное пособие. – М. : МЦ при ГУК МВД России, 1996. – С. 30.

³ См. : Психологический словарь. 3-е изд., доп. и перераб. / авт.-сост. Копорулина В. Н., Смирнова М. Н., Гордеева Н. О. – Ростов н /Д : Феникс, 2004. – С. 154.

⁴ Козловская Е. А. Профессиональное общение и разрешение конфликтных ситуаций в деятельности инспектора ГАИ с участниками дорожного движения : методические рекомендации. – М. : НИЦ ГАИ МВД России, 1995. – С. 10–11.

По мнению М. И. Логанова, элемент конфликтности взаимоотношений возникает в момент восприятия водителем поступившего от инспектора требования остановиться и вступить в контакт¹. В исследованиях С. Е. Борисовой выявлено, что сотрудники ДПС ГИБДД считают, что к ним доминирует изначально негативное отношение со стороны граждан, в отличие от опрошенных водителей, у которых такая установка в отношении «стражей порядка на дорогах» более эмоционально нейтральна. Данный факт, полагает С. Е. Борисова, «вызывает у сотрудников реакции психологической защиты, например, в виде внутренней готовности отразить словесное или иное нападение или даже стремление проявить агрессию»².

Таким образом, уже начальный этап взаимодействия для многих участников дорожного движения носит эмоционально напряженный характер. Вот почему «на первом этапе контактного общения для инспектора ГАИ чрезвычайно важно создать положительный эмоциональный тон беседы»³, проявить выдержку и сдержанность.

Одной из действенных причин напряженных конфликтов сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, по нашему мнению, является профессиональная деформация сотрудников ДПС ГИБДД⁴, которая находит выражение в произвольном толковании закона, превышении властных полномочий, чрезмерной подозрительности, формализме⁵.

Так как «сотрудник милиции, находящийся в стрессовом состоянии, сам может выступить в качестве стрессора, усиливая тем самым психическую напряженность конфликтной ситуации...»⁶, то целесообразно перед заступлением на службу осуществлять диагностику профессиональной работоспособности сотрудников ДПС ГИБДД, обращая особое внимание на анализ их психического состояния.

¹ См. : Логанов М. И. О психологических причинах конфликтов в дорожном движении // Юридическая психология : тезисы научных сообщений советских психологов на VI Всесоюзном съезде Общества психологов СССР. – М., 1983. – С. 114–115.

² Психологические особенности взаимоотношений сотрудников дорожно-патрульной службы ГИБДД с участниками дорожного движения : методическое пособие / С. Е. Борисова, Н. М. Кузнецова, О. В. Бровчук. – Орел : Орловский юридический институт МВД России, 2009. – С. 33.

³ Белик Я. Я., Дубровина Т. М., Ипатов В. Ф. К проблеме психодиагностической оценки личности инспектора ГАИ // Психологические проблемы обеспечения безопасности дорожного движения. – М., 1980. – С. 50.

⁴ См. : Сухинин А. В. Организационно-правовые и социологические аспекты предупреждения и разрешения конфликтов работников милиции с населением : дис. ... канд. юрид. наук : 05.13.10. – М., 1989. – С. 45.

⁵ См. : Борисова С. Е. Профессиональная деформация сотрудников милиции и ее личностные детерминанты : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. – М., 1998. – С. 76–80.

⁶ Дербенев А. П. Психология действий сотрудников милиции при разрешении и предупреждении конфликтов в сфере охраны общественного порядка. – Таллин, 1990. – С. 8.

Представляется, что конфликт как способ удержания противоречий на стадии его разрешения,¹ возникая во взаимодействии сотрудников ДПС ГИБДД и участников дорожного движения, должен носить конструктивный характер, помогая выявлять, анализировать и корректировать ошибочный взгляд на правоприменительную практику в области дорожного движения со стороны водителей транспортных средств, а также пешеходов.

Поэтому определяющая причина напряженного конфликтного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения видится нам в недостаточном уровне профессионально-психологической подготовленности сотрудников ДПС ГИБДД к конструктивному взаимодействию с водителями и пешеходами, неумении выявлять, прогнозировать и разрешать противоречия на стадии, предшествующей конфликту, руководствоваться оптимальными стратегиями поведения в напряженных ситуациях конфликтов.

Таким образом, в отечественной психологической литературе подчеркивается напряженный характер профессионального общения сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, раскрываются механизмы преодоления барьеров взаимопонимания с гражданами, особенности разрешения с ними конфликтных ситуаций, проблемы повышения эмоциональной устойчивости сотрудников ДПС ГИБДД в конфликтных ситуациях взаимодействия с водителями и пешеходами.

Обобщая анализ теории взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, можно сделать определенные выводы.

1. Взаимодействие является одной из наиболее сложных категорий психологической науки, соотносимой с такими понятиями, как «общение», «деятельность», «совместная деятельность», «взаимоотношение».

2. Взаимодействие сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, носящее характер функционально-ролевого, значительно облегчает выполнение профессиональных задач сотрудниками ДПС ГИБДД только при учете ими психологических механизмов мотивационно-целевого, коммуникативного, перцептивного, поведенческого, а также эмоционально-волевого процессов конструктивного взаимодействия с участниками дорожного движения.

3. В теории взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения рассматриваются те или иные аспекты профессионального общения сотрудников с водителями и пешеходами, подчеркивается его напряженность, обусловленная правоприменительной практикой.

4. Совершенствование взаимоотношений сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения требует анализа причин возникнове-

¹ См. : Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. – Красноярск, 1996. – С. 33.

ния барьеров взаимопонимания, исследования специфики профессиональной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД, психологических механизмов побудительного, когнитивного и регулятивного компонентов в повседневном взаимодействии сотрудников с водителями и пешеходами, а также особенностей профессионально-психологической подготовленности сотрудников ДПС ГИБДД к эффективному разрешению оперативно-служебных задач.

Глава II. Психологические аспекты конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения

§ 1. Практика взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения

В профессиональной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД осуществляется как непосредственное взаимодействие с гражданами и их общественными объединениями (инспекторским составом ДПС ГИБДД, инспекторами по пропаганде, инспекторами по розыску, госинспекторами дорожного надзора, инспекторами по исполнению административного законодательства), так и опосредованное взаимодействие через выступления на радио и телевидении, публикации в различных средствах массовой информации и сети Интернет (инспекторами по пропаганде, руководством подразделений).

Различны как общественные объединения граждан, так и формы взаимодействия сотрудников ГИБДД с ними. Наиболее действенной является совместное проведение рейдов с внештатными сотрудниками полиции. При этом сотрудникам ДПС ГИБДД оказывается весомая помощь при контроле и надзоре за передвижением участников дорожного движения.

За рубежом также внедряются в практику различные формы взаимодействия сотрудников дорожной полиции с населением, начиная от поощрения за дисциплинированное поведение на дорогах¹, организации в отделах дорожного движения специального подразделения добровольцев², уполномоченных наблюдателей³ и заканчивая поддержкой общественных движений, противодействующих опасному поведению за рулем.

В данном пособии нас интересует взаимодействие инспекторского состава ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами, (лицами, непосред-

¹ См. : Взаимодействие полиции с населением в США по охране общественного порядка / обзорная информация, зарубежный опыт. – М. : ГИАЦ МВД РФ, 2003, № 2. – С. 7.; Войтенков Е. А. Подготовка участников дорожного движения: роль морально-психологической составляющей // Административное право и процесс. – 2011. – № 9. – С. 49.

² См. : Департамент дорожной полиции Израиля // Переводы материалов о практике деятельности правоохранительных органов зарубежных стран. – М. : ГИАЦ МВД РФ, 2005. – № 32. – С. 30–32; Фикеншер Г. Формирование добровольных помощников полиции и посты безопасности в Германии // Переводы материалов о практике деятельности правоохранительных органов зарубежных стран. – М. : ГИАЦ МВД РФ, 2009. – № 43. – С. 24.

³ См. : Dobbeleer W., Galloy A. – М. Les personnes habilitées dans le code la route // Via Secura. n ° 70. 2005. – Р. 22–24.

венно принимающими участие в дорожном движении). Инспекторский состав ДПС ГИБДД является наиболее многочисленной категорией сотрудников ДПС и всей Госавтоинспекции в целом, именно на него в значительной степени возложена реализация основных функций дорожно-патрульной службы. Недостаточно профессиональные действия данной категории сотрудников ДПС ГИБДД вызывают наибольшее количество жалоб среди граждан, а также критику в средствах массовой информации. Данное взаимодействие, как правило, отличается повышенным динамизмом и напряженностью вследствие реализации практически всей правоприменительной практики ГИБДД.

Контроль за дорожным движением носит в основном социально-административный характер. Управляя процессом дорожного движения посредством осуществления контрольно-надзорной деятельности, сотрудники ДПС ГИБДД ежедневно вступают во взаимодействие с водителями и пешеходами. «Для многих людей именно инспекторы ДПС ГИБДД являются наиболее зримым воплощением государственности»¹. Не случайно, на наш взгляд, А. А. Зырянов отнес сотрудников ДПС ГИБДД «к одной из наиболее коммуникабельных категорий сотрудников органов внутренних дел»².

На специфику практической деятельности сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения значительный отпечаток накладывает общая направленность воздействий правового характера органов внутренних дел к различным категориям граждан как законопослушных, так и правонарушителей. В трудах юристов, психологов, социологов, занимающихся вопросами правоохранительной деятельности, представлены различные взгляды на проблему повышения правового сознания граждан. Зачастую карательная функция полиции противопоставляется обслуживающей.

К сожалению, «вектор развития социальных отношений в сфере правоохранительной деятельности милиции направлен на усиление карательных мер, и в массовом сознании сегодня нашел широкое распространение и поддержку (63 %) стереотип о назначении социального института милиции как института, направленного исключительно на борьбу с правонарушителями»³.

¹ Дмитриев С. Н. Правовые, организационные и тактические проблемы деятельности дорожно-патрульной службы Государственной инспекции безопасности дорожного движения : дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.14. – М., 2003. – С. 52.

² Зырянов А. А. Правовые, организационные и тактические вопросы совершенствования деятельности дорожно-патрульной службы Госавтоинспекции МВД СССР : дис. ... канд. юрид. наук. – М., 1984. – С. 94.

³ Мазаев Ю. Н., Яковлев О. В., Камаев Б. Г. Представление населения о приоритетных направлениях, характере и средствах обеспечения деятельности милиции // Мониторинг общественного мнения о деятельности милиции. Проблемы достоверности ре-

«Повальное увлечение карательной функцией, наказанием участников дорожного движения привело к тому, что у последних сложился образ инспектора, как «врага народа и пешехода», от которого ничего кроме неприятностей ждать нельзя»¹.

Только в 2012 году сотрудниками Госавтоинспекции МВД России было выявлено около 65 млн правонарушений (на 12,8 % больше, чем за аналогичный период 2011 года). Причем объем административных материалов, оформляемых сотрудниками ГИБДД, составляет около 70 % от общего объема всей административной практики сотрудников органов внутренних дел.

Представляется, что противопоставление карательной функции и функции социального обслуживания, а в практической деятельности сотрудников ДПС ГИБДД – контрольно-надзорной функции и функции содействия, является не совсем корректным, так как в первой реализуется основной вид ее деятельности и одна из основных задач дорожно-патрульной службы. Более того, функция содействия опосредована в самой контрольно-надзорной деятельности как деятельности, направленной, прежде всего, на защиту участников дорожного движения от последствий дорожно-транспортных происшествий.

Однако в целях повышения безопасности дорожного движения воспитательное значение меры административного воздействия будут иметь лишь тогда, когда они будут соотнесены со степенью общественной опасности как для самого водителя, так и для других участников дорожного движения, что, несомненно, должно быть доведено до гражданина сотрудником ДПС ГИБДД. Только демонстрация реальной опасности правонарушения участника дорожного движения, а также осознание этой опасности самими водителями и пешеходами, по нашему мнению, позволит искоренить стереотип формального подхода сотрудников ДПС ГИБДД к правонарушителям и будет способствовать укреплению доверия между ними.

Думается, что негативные реакции в отношении сотрудников ГИБДД со стороны участников дорожного движения порождены во многом не изжившими себя, не совершенными формами и методами оценки деятельности сотрудников органов внутренних дел, в том числе и сотрудников ДПС ГИБДД как части этой системы.

Именно благодаря многолетней практике формального подхода к оценке деятельности подразделений ДПС ГИБДД в обществе сложился устойчивый стереотип, часто муссируемый СМИ, согласно которому инспектор ДПС ГИБДД видит в каждом водителе только потенциального

зультатов и перспектив ведомственных социологических исследований. – М. : ВНИИ МВД России, 2004. – С. 54–56.

¹ Прикладная юридическая психология : учеб. пособие для вузов / под ред. проф. А. М. Столяренко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – С. 498.

правонарушителя, основания для привлечения к ответственности которого можно найти всегда. Также дорожно-патрульная служба Госавтоинспекции считается населением одной из самых коррумпированных структур в правоохранительных органах¹.

Особенности взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами нормативно закреплены в Административном регламенте, где указывается, что «взаимоотношения сотрудников с участниками дорожного движения должны основываться на строгом соблюдении законности, четком исполнении своих обязанностей, сочетании решительности и принципиальности в предупреждении и пресечении правонарушений с внимательным и уважительным отношением к гражданам»².

Контрагентом взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД являются участники дорожного движения. Эта категория включает в себя как водителей-профессионалов, так и автолюбителей, пассажиров, пешеходов, в общем, совокупность граждан, непосредственно принимающих участие в дорожном движении. Причем категория участников дорожного движения неоднородна. Принадлежность к водительскому составу имеет ограничения по здоровью и возрасту. Категория водителей располагает наибольшим уровнем правовых знаний в области дорожного движения, так как целенаправленно готовится к тому, чтобы принять участие в дорожном движении в новом качестве. Категория пешеходов отличается крайне низким уровнем знаний правил дорожного движения³.

Вместе с тем, по данным исследований, переход из категории пешеходов в категорию водителей порождает глубокие изменения в психической сфере, связанные с меньшей рассудительностью, повышенной агрессивностью, медленным накоплением опыта и навыков, частым повторением ошибок⁴. Соответственно существует необходимость в повышении коммуникативной компетентности водителей, направленной на бескон-

¹ См. : Сухов Д. С. Некоторые аспекты борьбы с коррупцией в подразделениях ГИБДД // Российский следователь. – 2009. – № 5. – С. 31, 32.

² Приказ МВД России от 02.03.2009 г. № 185 «Об утверждении Административного регламента МВД РФ исполнения государственной функции по контролю и надзору за соблюдением участниками дорожного движения требований в области безопасности дорожного движения».

³ См. : Бутылин Г. Н., Клубов А. В. Безопасность на дорогах (взгляд социолога) // Современное состояние и перспективы развития социологических исследований проблем управления ОВД. – М., 2002. – С. 23–36; Россинский Б. В. Некоторые направления совершенствования надзорной деятельности подразделений дорожно-патрульной службы ГИБДД // Вестник Московского университета МВД России. – 2005. – № 3. – С. 99; Дмитриев С. Н. Правовые, организационные и тактические проблемы деятельности дорожно-патрульной службы Государственной инспекции безопасности дорожного движения : дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.14. – М., 2003. – С. 341.

⁴ См. : Венда В. Ф., Ротенберг Р. В., Улиханян Г. С. Психологические факторы надежности управления автомобилями и проблема общения между водителями // Психологический журнал. – 1983. – № 4 (4). – С. 75–86.

фликтное¹ и конструктивное взаимодействие с другими участниками дорожного движения, чему в программах подготовки водительских кадров уделяется достаточно мало внимания².

Правонарушающее поведение пешеходов является одним из весомых факторов дорожно-транспортного травматизма как за рубежом, так и в России, где по вине пешеходов происходит практически каждое седьмое дорожно-транспортное происшествие³. Однако на практике существует достаточно избирательный характер правового воздействия по отношению к пешеходам-правонарушителям в отличие от водителей транспортных средств.

В целях анализа специфики взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения нами был организован анкетный опрос 470 сотрудников: со стажем работы в ГИБДД до 5 лет – 53,6 %, от 5 до 10 лет – 29,4 %, от 10 до 15 лет – 10,2 %, от 15 до 20 лет – 4,0 % и свыше 20 лет – 2,8 %. Из них с высшим образованием – 51,0 %, со средне-специальным – 31,1 %, со средним – 17,9 %.

Опрошенные респонденты объясняют индифферентность по отношению к пешеходам в основном непониманием пешеходами степени опасности недисциплинированного поведения на дорогах и, вследствие этого, значительными трудностями в установлении психологического контакта с ними, в отличие от водителей (42,1 %); отсутствием документов, удостоверяющих их личность (41,9 %); большим количеством случаев правонарушений (28,5 %). В связи с этим взаимодействие сотрудников ДПС ГИБДД с пешеходами имеет меньший динамизм и конфликтность в отличие от взаимодействия с водителями транспортных средств, что отражено практическим отсутствием жалоб на действия сотрудников ДПС ГИБДД со стороны граждан.

По результатам проведенного нами «включенного стандартизированного наблюдения» за действием нарядов ДПС ГИБДД, осуществляющих контроль и надзор за передвижением граждан, из 126 пешеходов-правонарушителей большинство (68,3 %) не осознавали себя участниками дорожного движения, не были осведомлены о мерах административной ответственности за нарушение правил дорожного движения, и самое главное, не задумывались о последствиях своего недисциплинированного поведения на дорогах (56,4 %).

¹ См.: Утлик В. Э. Социально-психологические условия предупреждения конфликтов в дорожном движении : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. – М., 2006. – С. 22.

² См. : Примерные программы подготовки водителей транспортных средств различных категорий (утверждены приказом Министерства образования и науки РФ № 636 от 18.06.2010 г.).

³ См.: Redmon T., Boodlal L. Life in the Crosswalk // Public Roads. Vol. 66, No. 4, 2003. – P. 32; См. : Официальный сайт ГИБДД МВД России. URL : <http://www.gibdd.ru>.

Представляется, что только систематичность мероприятий, проводимых как инспекторским составом ДПС ГИБДД, так и сотрудниками отделений пропаганды по отношению к пешеходам, направленных на формирование их правосознания, правовой культуры, сопряженных пропагандой безопасности дорожного движения во всех ее формах (посредством радио и телевидения, выступлений в учебных заведениях и т. д.), начиная еще с дошкольного возраста, может иметь значительный эффект в совершенствовании взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с пешеходами.

По итогам проведенного нами пилотажного исследования среди 50 пешеходов, имеющих опыт взаимодействия с сотрудниками ДПС ГИБДД, чаще всего поводом к взаимодействию с ними послужили: необходимость в информировании о расположении тех или иных объектов, кратчайшем пути следования (54 %); нарушение правил дорожного движения пешеходами (64 %); необходимость опроса пешеходов в качестве очевидцев дорожно-транспортного происшествия (14 %); необходимость привлечения пешеходов в качестве понятого (8 %).

Особую специфику взаимодействию сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения придают вредные и опасные для здоровья условия профессиональной деятельности: факторы внешней среды (неблагоприятные экологические, погодные, световые условия, шумы), факторы трудового процесса (окружение источниками повышенной опасности, работа с излучающими приборами, интенсивные физические нагрузки, ненормированный рабочий день, большое количество контактов с людьми, связанных с отрицательными эмоциональными переживаниями)¹.

Следует выделить экстремальность многих ситуаций взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с гражданами, передвигающимися на транспортных средствах. Причиной гибели и ранений сотрудников ДПС ГИБДД зачастую являются следующие ситуации профессиональной деятельности: наблюдение за транспортным потоком, остановка транспортного средства, проверка неподвижно стоящего транспортного средства, преследование транспортного средства, остановка преследуемого транспортного средства, подготовка к использованию заслона.

Как подчеркивалось в теоретических исследованиях, взаимодействие сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения носит в основном конфликтный характер. По результатам опроса 115 сотрудников ДПС ГИБДД МВД по Республике Башкортостан, а также по Оренбургской и Челябинской областям, 75,7 % из них отмечают, что общение с гражданами в последнее время стало более напряженным. Респонденты связывают это в основном с увеличением нагрузок после сокращения лич-

¹ См. : Сергеев В. В. Влияние условий несения службы на здоровье сотрудников ДПС // Проблемы совершенствования деятельности государственной инспекции безопасности дорожного движения : сборник научных трудов. Выпуск 5. – М. : НИЦ ГИБДД МВД России, 2004. – С. 89.

ного состава в период реформирования, а также с повышением требовательности к сотрудникам ДПС ГИБДД на фоне недостаточной правовой защищенности сотрудников полиции. Наибольшее психологическое напряжение у респондентов вызывает ситуация взаимодействия с правонарушителями, обладающими низким уровнем знаний правил дорожного движения, но отстаивающими при этом свою позицию (49,6 %). Одними из весомых причин конфликтного взаимодействия на дорогах, по мнению опрошенных, являются: стремление граждан любой ценой избежать заслуженного наказания (47,8 %), ориентирование граждан на негативные стереотипы общения с сотрудниками ДПС ГИБДД, сложившиеся под влиянием СМИ и сети Интернет, направленные на снижение авторитета полиции в глазах населения (43,5 %).

Особый характер оперативно-служебной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД с потенциальной возможностью возникновения конфликтных, а также нестандартных и экстремальных ситуаций, при неблагоприятных факторах внешней среды и условий труда, требуют от сотрудников ДПС ГИБДД специальной профессионально-психологической подготовки.

Анализ практики взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения вызывает необходимость рассмотрения нормативно регламентированных ситуаций. Согласно Административному регламенту сотрудники дорожно-патрульной службы содействуют гражданам в случае необходимости и соответствующих обращениях¹:

- в оказании или организации оказания первой помощи пострадавшим и доставлении их в лечебные учреждения, при обнаружении лиц, находящихся в бессознательном состоянии, а также с явно выраженными тяжелыми травмами на место вызывается скорая медицинская помощь;
- в защите от преступных и иных противоправных посягательств на их жизнь, здоровье, а также их собственность;
- в организации транспортировки поврежденных или неисправных транспортных средств, охране имущества, оставшегося без присмотра в результате дорожно-транспортных происшествий;
- в переходе инвалидами, престарелыми и детьми улиц и дорог;
- в передвижении по маршруту следования;
- в консультировании об обстоятельствах конкретного административного делопроизводства, порядка действий при предварительном оформлении схемы дорожно-транспортного происшествия и т. д.

В свою очередь водитель обязан по правилам дорожного движения «предоставлять транспортное средство:

¹ См. : приказ МВД России от 02.03.2009 г. № 185 «Об утверждении Административного регламента МВД РФ исполнения государственной функции по контролю и надзору за соблюдением участниками дорожного движения требований в области безопасности дорожного движения».

– сотрудникам полиции..., в случаях, предусмотренных законодательством;

– медицинским работникам для перевозки граждан в ближайшее лечебно-профилактическое учреждение в случаях, угрожающих их жизни».

Основаниями к остановке транспортных средств являются следующие случаи¹:

– установленные визуально или зафиксированные с использованием технических средств признаки нарушений требований в области безопасности дорожного движения;

– наличие данных, свидетельствующих о причастности водителя, пассажиров к совершению дорожно-транспортного происшествия, преступления или административного правонарушения;

– наличие данных об использовании транспортного средства в противоправных целях или оснований полагать, что оно находится в розыске;

– необходимость опроса водителя или пассажиров об обстоятельствах совершения дорожно-транспортного происшествия, административного правонарушения, преступления, очевидцами которого они являлись или являются;

– необходимость опроса участника дорожного движения в качестве понятого;

– выполнение распорядительно-регулирующих действий;

– необходимость использования транспортного средства;

– необходимость привлечения водителя для оказания помощи другим участникам дорожного движения или сотрудникам полиции;

– проведение специальных мероприятий, связанных с проверкой транспортных средств, перемещающихся в них или перевозимых грузов;

– проверка документов на право пользования и управления транспортным средством, документов на транспортное средство и перевозимый груз, а также документов, удостоверяющих личность водителя и пассажиров (только на стационарных постах). Также инспектор ДПС ГИБДД вправе остановить пешехода, нарушившего правила дорожного движения.

Однако право не может быть единственным регулятором взаимоотношений инспектора ДПС ГИБДД с гражданами², вследствие чего ситуации актуализации у водителей мотивов содействия сотрудникам ДПС ГИБДД требуют психологических умений и навыков.

В целях выявления специфики взаимодействия участников дорожного движения с сотрудниками ДПС ГИБДД нами был проведен анкетный опрос 455 водителей транспортных средств. Из них 35,8 % – со средним образованием, 42,9 % – со среднеспециальным образованием и 21,3% – с

¹ См. : Там же.

² Козловская Е. А. Психология взаимоотношений инспектора ГАИ с участниками дорожного движения : учебное пособие. – М. : МЦ при ГУК МВД России, 1996. – С. 7.

высшим образованием; 51,7 % – юридических лиц и 48,3 % – физических лиц.

Только 53,8 % из опрошенных нами водителей отметили, что обращение к ним за содействием со стороны сотрудников ДПС ГИБДД носит характер требований, тогда как 46,2 % водителей транспортных средств указали, что сотрудники ДПС ГИБДД чаще всего обращаются к ним с какой-либо просьбой. При обращении сотрудников ДПС ГИБДД за помощью 32,5 % опрошенных водителей помогают сотрудникам ДПС ГИБДД, если это входит в их обязанность по правилам дорожного движения. 23,5 % опрошенных участников дорожного движения помогают, если позволяет время, и 19,1 % респондентов ответили, что оказание ими содействия зависит от конкретных объектов помощи, а также от самих сотрудников ДПС ГИБДД. Всего лишь 24,8 % опрошенных водителей, используя все возможности, проявляют свою гражданскую позицию в любом случае, оказывая реальную помощь другим в трудных ситуациях.

Опрошенные водители оказывали содействие сотрудникам ДПС ГИБДД в следующих случаях: в качестве свидетелей нарушений правил дорожного движения другими водителями, пешеходами, а также преступления – 22,1 %; при привлечении к помощи другим участникам дорожного движения – 18,1 %; при информировании о событии дорожно-транспортного происшествия, наблюдаемого в пути следования – 18,3 %; при доставлении пострадавшего в дорожно-транспортном происшествии в лечебное учреждение – 16,9 %; при привлечении в качестве понятого – 16 %; при информировании об условиях дорожного движения – 12,4 %; при устранении технической неисправности патрульной автомашины – 9,9 %.

Лишь незначительная часть опрошенных участников дорожного движения осознает общесоциальную значимость содействия сотрудникам ДПС ГИБДД, остальных характеризуют лишь узко эгоистичные интересы по отношению как к сотрудникам ДПС ГИБДД, так и ко всему водительскому сообществу в целом. В целях эффективного разрешения профессиональных задач сотрудникам ДПС ГИБДД необходимо уметь, воздействуя на водителей транспортных средств, проводя разъяснительную работу, вызывать у них положительные мотивы сопричастности к безопасности на дорогах.

В свою очередь 77,8 % из опрошенных нами водителей транспортных средств обращались к сотрудникам ДПС ГИБДД чаще всего: при необходимости информирования о специфике проезда – 31,9 %; при необходимости уточнения маршрута следования к местам расположения ближайших кемпингов, гостиниц, автозаправочных станций – 20,3 %; при необходимости оформления дорожно-транспортного происшествия – 31,6 %; при информировании сотрудников ДПС ГИБДД о событии дорожно-транспортного происшествия, которое наблюдали в пути следования – 11,6 %.

Таким образом, участники дорожного движения обращаются чаще всего к сотрудникам ДПС ГИБДД в случае дефицита информации о маршруте передвижения, а также о расположенных на его пути тех или иных объектах социального назначения, что усиливает значимость владения сотрудниками психотехникой приема и передачи информации, вербальных и невербальных средств воздействия на граждан. Опрошенными водителями транспортных средств были охарактеризованы особенности владения сотрудниками ДПС ГИБДД коммуникативными средствами воздействия (табл. 2).

Таблица 2

**Особенности оценки участниками дорожного движения
владения сотрудниками ДПС ГИБДД
коммуникативными средствами воздействия**

Характеристика коммуникативных средств воздействия сотрудников ДПС ГИБДД	Часто	Редко	Практически никогда
Достижение взаимопонимания	45,7 %	44,0 %	10,3 %
Удовлетворенность логикой рассуждений	34,3 %	48,6 %	17,1 %
Доступность смыслового содержания высказываемого	54,7 %	35,2 %	10,1 %
Доступность употребляемых профессиональных терминов	54,6 %	35,7 %	9,7 %
Удовлетворенность темпом речи сотрудников ДПС	54,7 %	32,5 %	12,8 %
Удовлетворенность чистотой произношения (отсутствие акцента, внятность)	53,3 %	33,8 %	13,9 %
Удовлетворенность употребляемой ими жестикой (в нужном темпе, соответствующей высказываемому тексту)	48,8 %	38,0 %	13,2 %

Только менее половины опрошенных водителей (45,7 %) в процессе взаимодействия с сотрудниками ДПС ГИБДД приходят к взаимопониманию, только 34,3 % водителей удовлетворены логикой их рассуждений. Полагаем, что столь невысокая оценка участниками дорожного движения навыков владения сотрудниками ДПС ГИБДД вербальными и невербальными средствами коммуникативного воздействия опосредована общим негативным впечатлением от правоприменительной практики, когда сотрудники ДПС ГИБДД, апеллируя лишь требованиями нормативных правовых документов, не считают необходимым находить индивидуальный подход к водителям, с учетом возрастных, профессиональных, личностных особен-

ностей, уровня их правосознания, чтобы достичь взаимопонимания, не придают значения четкому аргументированному обоснованию высказываемого, не обращают внимания на реакцию граждан на свои действия и т. д.

Взаимодействуя с водителями, сотрудники ДПС ГИБДД, как правило, преследуют цели лишь формального выявления административных правонарушений. Так, из опрошенных нами участников дорожного движения всего лишь 14,5 % отметили, что сотрудники ДПС ГИБДД при обращении к ним чаще всего проявляли интерес как к личности, а также заботились об их безопасном передвижении. Полагаем, что в целях формирования доверия, сотрудникам ДПС ГИБДД, выражая отзывчивость на просьбы участников дорожного движения, вместе с тем необходимо, по мере возможности, самим проявлять инициативу в содействии гражданам, оказавшимся в трудной дорожной ситуации, быть чуткими к их проблемам.

Одной из важнейших характеристик взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения являются особенности восприятия друг друга. Взаимодействуя с сотрудниками ДПС ГИБДД, водители транспортных средств чаще всего рассуждают над тем, какими мотивами руководствуется сотрудник ДПС ГИБДД в своих действиях и решениях, размышляют над причинами его поведения – 30,6 %; анализируют, правильно ли поступают по отношению к сотруднику ДПС ГИБДД – 18,9 %; принимают точку зрения инспектора ДПС ГИБДД, если он был убедителен – 14,1 %; пытаются поставить себя на место сотрудника ДПС, анализировать ситуацию с его точки зрения – 10,8 %; думают о том, как выглядят в глазах сотрудника ДПС ГИБДД – 8,6 %; сравнивают поведение сотрудника ДПС ГИБДД со своим поведением – 7,5 %.

Таким образом, ведущим психологическим механизмом перцептивного процесса взаимодействия участников дорожного движения с сотрудниками ДПС ГИБДД является *каузальная атрибуция*. В меньшей степени выражены: *рефлексия, идентификация, интерпретация*.

При взаимодействии с сотрудниками ДПС ГИБДД опрошенные участники дорожного движения пытаются убедить сотрудников ДПС ГИБДД, что не совершали правонарушение, если в их действиях не было его состава – 40,2 %; разъясняют сотрудникам ДПС ГИБДД причину своего поведения – 26,8 %; стараются найти индивидуальный подход к сотрудникам ДПС ГИБДД – 13,2 %; пытаются оказать влияние на сотрудников ДПС ГИБДД, демонстрируя компетентность по тому или иному вопросу – 10,1 %; стараются вызвать расположение инспектора ДПС ГИБДД, пользуясь своим обаянием – 9,1 %; требуют от сотрудников ДПС ГИБДД законных обоснований своих действий – 9,9 %.

Таким образом, ведущим психологическим механизмом коммуникативного процесса взаимодействия водителей транспортных средств с со-

трудниками ДПС ГИБДД является *убеждение*. В меньшей степени выражены *информирование, просьба, внушение, расположение, принуждение*.

Стратегия диалога, направленная на достижение *взаимопонимания* друг с другом в целях *формирования баланса во взаимоотношениях, основанного на морально-правовых нормах*, является конструктивным средством разрешения конфликтных ситуаций между сотрудниками ДПС ГИБДД и участниками дорожного движения, а также эффективным методом повышения дорожно-транспортной дисциплины, что в первую очередь требует от сотрудников ДПС ГИБДД осознания значимости воздействующей роли коммуникации в совершенствовании индивидуально-профилактического воздействия на правосознание и поведение граждан.

Водители транспортных средств реагируют на эмоциональное состояние сотрудников ДПС ГИБДД следующим образом: позитивные эмоции сотрудников ДПС ГИБДД способствуют оптимизации эмоционального состояния водителей – 27,5 %; требовательное и одновременно внимательное отношение со стороны сотрудников ДПС ГИБДД способствует желанию соблюдать правила дорожного движения – 21,3 %; водителям нередко передается отрицательное эмоциональное состояние сотрудников ДПС ГИБДД – 16 %; надменное и невозмутимое поведение инспекторов ДПС ГИБДД вызывает у водителей негодование – 21,3 %; возникает чувство эмоционального удовлетворения, когда инспектор ДПС ГИБДД попадает в затруднительную ситуацию – 14,1 %; водители сопереживают тем трудностям, которые испытывают сотрудники ДПС ГИБДД в своей нелегкой службе – 9,9 %. Ведущими психологическими механизмами эмоционально-волевой сферы взаимодействия участников дорожного движения с сотрудниками ДПС ГИБДД являются: *эмоциональное заражение, отзеркаливание, а также поляризация эмоций*.

Только соучаствующее отношение к безопасному передвижению участников дорожного движения, проявление к ним внимания способствуют улучшению взаимоотношений сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения. Так, опрошенными водителями были положительно отмечены следующие профессиональные действия сотрудников ДПС ГИБДД при оформлении административных материалов: инспекторы ДПС ГИБДД интересовались, понятно ли существо правонарушения, а в случае необходимости, старались все тщательно разъяснить – 44,6 %; инспекторы ДПС ГИБДД были внимательны, предоставляли возможность участнику дорожного движения полностью изложить причину правонарушения – 13,0 %; сотрудниками ДПС ГИБДД приводились статистические данные по дорожно-транспортному травматизму – 12,3 %; инспекторы ДПС ГИБДД старались найти «общий язык» с водителем, были вежливы, терпеливы, не допускали резких выражений – 16,7 %; инспекторы ДПС ГИБДД разъясняли, что безопасность дорожного движения зависит от каждого водителя и пешехода, предостерегали от опасного поведения на до-

рогах – 11,2 %; инспекторы ДПС ГИБДД предлагали гражданину самому проанализировать свое поведение – 2,9 %; инспекторы ДПС ГИБДД проявляли реальную заботу о безопасном передвижении водителей – 2,0 %; инспекторы ДПС ГИБДД были объективны при принятии к правонарушителю мер административного воздействия, за что я был им благодарен – 5,1 %.

Представляет интерес сравнительный анализ профессионально важных умений сотрудников ДПС ГИБДД, влияющих на формирование законопослушного поведения граждан, составленный по результатам опроса 470 сотрудников ДПС ГИБДД и 455 водителей (табл. 3).

Таблица 3

**Профессионально важные умения
сотрудников ДПС ГИБДД, необходимые для конструктивного взаимодействия с участниками дорожного движения**

№	Профессионально важные умения сотрудников ДПС ГИБДД	Сотрудники ДПС ГИБДД		Водители	
		степень значимости	ранг	степень значимости	ранг
1	2	3	4	5	6
мотивационно-целевая сфера					
1.	умение проявлять принципиальность, непредвзятость и объективность к нарушителям правил дорожного движения	1,51	7-8	1,53	8-9
2.	умение незамедлительно разъяснять причину остановки транспортного средства	1,51	7-8	1,60	3-4
3.	умение убедительно призывать водителей к сопричастности в безопасности на дорогах	1,40	10-11	1,40	4-15
4.	умение соотносить меры воздействия со степенью общественной опасности правонарушения	1,35	12	1,55	6
5.	проявление внимания к проблемам водителей и пешеходов, выражение реальной заботы об их безопасном передвижении	1,44	9	1,40	4-15
6.	проявление внимания к соблюдению законных прав и интересов водителей	1,63	5	1,63	2
коммуникативная сфера					
1.	умение доходчиво разъяснять суть допущенного нарушения правил дорожного движения	1,74	2	1,66	1
2.	умение убедительно предостерегать водителей и пешеходов от опасного поведения на дорогах, проводить профилактическую беседу	1,52	6	1,56	6

1	2	3	4	5	6
перцептивная сфера					
1.	умение проявлять себя компетентным специалистом в области дорожного движения	1,65	3-4	1,60	3-4
2.	умение внимательно выслушать причину правонарушающего поведения гражданина	1,4	10-11	1,51	10-11
3.	умение находить индивидуальный подход к каждому участнику дорожного движения	1,65	3-4	1,51	0-11
поведенческая сфера					
1.	умение в случае разногласий призывать водителей и пешеходов к совместному диалогу, размышлению	1,25	14	1,47	2
2.	умение побуждать участника дорожного движения к самоанализу совершенного правонарушения	1,24	15	1,43	3
3.	умение проявлять уважение к доводам водителя, а в случае необходимости, признавать и ошибочность своего мнения	1,31	13	1,53	8-9
эмоционально-волевая сфера					
1.	умение проявлять терпение, быть уважительным, но в то же время требовательным в общении с гражданами	1,75	1	1,58	5

Опрошенные респонденты придают значительное внимание таким профессиональным умениям сотрудников ДПС ГИБДД, как умение сотрудников ДПС ГИБДД разъяснять существо совершенного правонарушения, проявлять профессиональную компетентность, быть терпеливым в общении с гражданами.

Вместе с тем не все водители достаточно готовы к конструктивному диалогу с сотрудниками ДПС ГИБДД, хотя значимость конструктивного взаимодействия осознается ими в равной степени с сотрудниками ДПС ГИБДД, но в то же время умение сотрудников ДПС ГИБДД призывать граждан к сопричастности к безопасности на дорогах занимает у водителей одно из последних рангов из числа возможных. Водители, придавая значение в основном административным методам воздействия на их правосознание и поведение, не хотят осознавать своего соучастия, разделять ответственность с сотрудниками ДПС ГИБДД за состояние безопасности дорожного движения, что лишний раз подтверждает несформированность у многих правовых установок сознательного соблюдения правил дорожного движения. Так, в 2012 году 87,2 % аварий произошло по вине водителей, что на 3,9 % больше, чем в предыдущем году¹.

¹ Официальный сайт ГИБДД МВД РФ. URL: <http://www.gibdd.ru>.

Исходя из изложенного, практика взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения определяется психологическими механизмами данного взаимодействия, условиями профессиональной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД, а также рядом психологических и организационных факторов. Соответственно, совершенствование взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами требует учета всех звеньев, обуславливающих его психологические особенности (рис. 2).

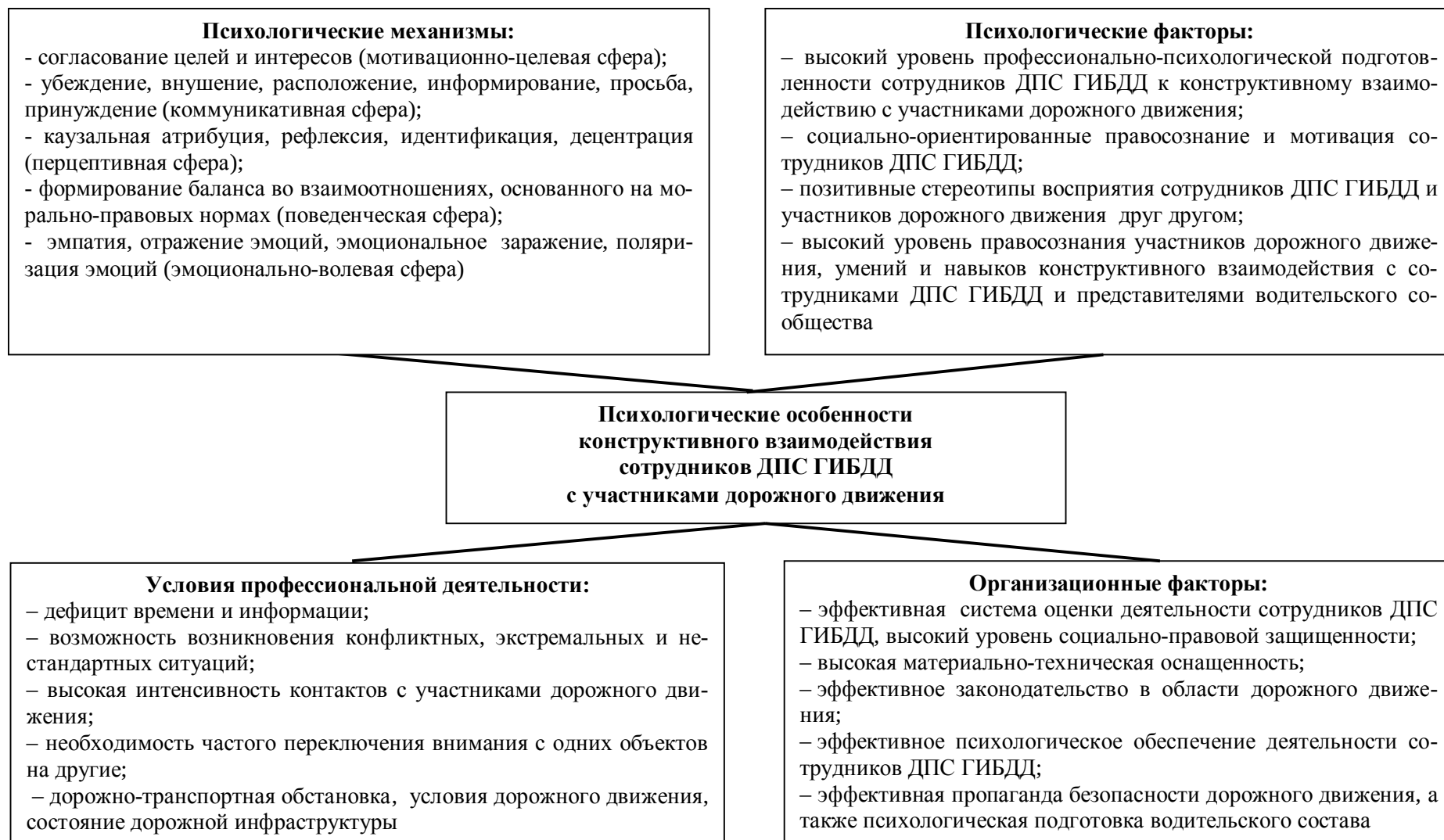


Рис. 2. Факторы, условия и механизмы, определяющие психологические особенности конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС с участниками дорожного движения

Согласно рис. 2 психологические особенности конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения определены с учетом сотрудниками в своей профессиональной деятельности психологических механизмов межличностного взаимодействия с водителями и пешеходами, что в свою очередь требует от них высокого уровня профессионально-психологической подготовленности. Особое внимание при психологической подготовке сотрудников ДПС ГИБДД, а также психологическом сопровождении их оперативно-служебной деятельности необходимо обращать на формирование социально ориентированного правосознания и мотивации.

Совершенствование взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с гражданами немыслимо без соответствующей психологической подготовленности самих участников дорожного движения, в частности, водителей транспортных средств, в программах подготовки которых необходимо в должной степени отразить вопросы обучения взаимопомощи на дорогах, а также сопричастности к водительскому сообществу. Следует систематизировать профилактическую работу с различной категорией пешеходов, преодолевая избирательный характер воздействия к ним.

Профессионально-психологическая подготовка сотрудников ДПС ГИБДД к конструктивному взаимодействию с участниками дорожного движения должна проводиться по программам, строго учитывающим особенности их профессиональной деятельности.

Наряду с психологическими факторами значимую роль в совершенствовании взаимоотношений сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения играют и организационные факторы, **важнейшей** из которых является система оценки деятельности, а также стимулирования труда сотрудников ДПС ГИБДД, требующая пересмотра с учетом обслуживания населения.

§ 2. Профессионально-психологическая подготовленность сотрудников ДПС ГИБДД к конструктивному взаимодействию с участниками дорожного движения

Гуманизация всех сфер общественной жизни, переход к качественно новой системе человеческих взаимоотношений, исключающей грубое и бездушное отношение со стороны представителей правоохранительных органов, насущная потребность формирования доверия к деятельности полиции диктуют необходимость совершенствования взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения.

Повышение уровня профессионально-психологической подготовленности сотрудников ДПС ГИБДД вызвано происходящим реформированием системы органов внутренних дел, а также ужесточением мер административного воздействия по отношению к нарушителям правил дорожного

движения, усилив степень ответственности сотрудников ДПС ГИБДД за принятые в отношении граждан решения.

«Профессиональная психологическая подготовленность сотрудника ДПС ГИБДД, – считает Л. Н. Костина, – обязательный компонент его профессионального мастерства. Наличие профессиональной психологической подготовленности и определяет возможность сотрудника ДПС ГИБДД успешно преодолевать все психологические трудности правоохранительной деятельности, связанные со спецификой труда дорожно-патрульной службы»¹.

По мнению Б. В. Россинского, «неумение строить законные и доброжелательные взаимоотношения с участниками дорожного движения» является одной из объективных причин, затрудняющих осуществление должного надзора за соблюдением правил дорожного движения»².

Культура поведения в обращении с гражданами входит в число основных показателей по оценке деятельности сотрудников дорожно-патрульной службы³. Значительное внимание взаимодействию сотрудников дорожной полиции с гражданами уделяется за рубежом, особенно в США⁴, где разрабатываются специальные рекомендации, касающиеся поведения сотрудников полиции в момент остановки транспортного средства при нарушении водителем правил дорожного движения⁵. Основное внимание в них направлено на доброжелательность и вежливость по отношению к гражданам, стремление к экономии личного времени водителей, обязательному разъяснению причин остановки транспортного средства.

Представляется, что значительная роль в повышении правового сознания и предупреждении опасного поведения участников дорожного движения принадлежит умению сотрудников ДПС ГИБДД оказывать на них

¹ Костина Л. Н. Профессионально-психологическая подготовка сотрудников ДПС ГИБДД : монография. – Орел : Ор. ЮИ МВД России, 2003. – С. 7.

² Россинский Б. В. Некоторые направления совершенствования надзорной деятельности подразделений дорожно-патрульной службы ГИБДД // Вестник Московского университета МВД России. – 2005. – № 3. – С. 98.

³ См. : приказ МВД России от 02.03.2009 г. № 186 «Наставление по организации деятельности дорожно-патрульной службы ГИБДД МВД РФ».

⁴ Зейналов Ф. Н. Зарубежный опыт деятельности дорожной полиции. Управление деятельностью по обеспечению безопасности дорожного движения (состояние, проблемы, пути совершенствования)» // Сборник международной научно-практической конференции «Управление деятельностью по обеспечению безопасности дорожного движения (состояние, проблемы, пути совершенствования)» 20 апреля 2012 г. В 3-х частях. Часть 2 / Орловский юридический институт МВД России. – Орел : ОрЮИ МВД России, 2012. – С. 17.

⁵⁵ См. : Роль дорожных полиций в обеспечении безопасности дорожного движения, охране общественного порядка и борьбе с преступностью : обзорная информация. Выпуск 15. – М. : НИЦ ГИБДД МВД России, 2003. – С. 31-34.

эффективное психологическое воздействие¹, квалифицированно проводить индивидуально-воспитательную работу с гражданами, так как административное наказание само по себе не оказывает профилактического воздействия на поведение водителей², «не порождает глубоких личностных изменений»³, «не приводит их к твердому убеждению, что нарушение приносит вред всему обществу и им лично»⁴, как и командно-административный монолог сотрудников ДПС ГИБДД, не учитывающий мнения участников дорожного движения.

Только осознание своей вины и необходимости соблюдения водителями правил дорожного движения может привести к формированию их дисциплинированного поведения на дорогах. Но такой результат может быть возможен только: а) после установления психологического контакта сотрудника ДПС ГИБДД с участником дорожного движения, разъяснения целей и причин остановки; б) выявления причин допущенного правонарушения для восстановления объективной картины происшедшего; в) разъяснения сути правонарушения и его общественной опасности, ориентируясь на обратную реакцию гражданина; г) достижения в ходе диалога взаимопонимания и взаимодоверия, что, по нашему мнению, должно стать ориентиром профессионально-психологической подготовки сотрудников ДПС ГИБДД к конструктивному взаимодействию с участниками дорожного движения.

Полагаем, что активное введение системы автоматической фиксации нарушений правил дорожного движения не только значительно сократит количество конфликтных ситуаций между сотрудниками ДПС ГИБДД и водителями, повысит уровень принципиального отношения к нарушителям правил дорожного движения, снизит коррупцию на дорогах, но также позволит перераспределить значительные силы на достижение приоритетной цели дорожно-патрульной службы – сохранение жизни, здоровья и имущества граждан и юридических лиц, защиту их законных прав и интересов⁵. Однако и в этом случае полностью исключить человеческий фактор в кон-

¹ См. : Папкин А. И. Личная и профессиональная безопасность сотрудников органов внутренних дел : учебное пособие. – Домодедово : ВИПК МВД России, 2006. – С. 112, 113.

² См. : Жулев В. И. Предупреждение дорожно-транспортных происшествий. – М. : Юрид. лит., 1989. – С. 205; Головкин В. В. О целях административной ответственности в области безопасности дорожного движения // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2006. – № 3(27). – С. 5–6.

³ Войтенков Е. А. Подготовка участников дорожного движения: роль морально-психологической составляющей // Административное право и процесс. – 2011. – № 9. – С. 49.

⁴ Крылов Б. С. Основные вопросы деятельности дорожной полиции буржуазных стран : лекция. – М. : Академия управления МВД СССР, 1984. – С. 17.

⁵ См. : приказ МВД России от 02.03.2009 г. № 186 «Наставление по организации деятельности дорожно-патрульной службы ГИБДД МВД РФ».

трольно-надзорной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД вряд ли удастся.

В целях выявления специфики взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения нами был проведен анкетный опрос вышеперечисленных субъектов дорожного движения.

Из 470 сотрудников ДПС ГИБДД по различным субъектам Российской Федерации, принявших участие в исследовании, 27,0 % рассматривают взаимодействие с водителями и пешеходами как процесс, предопределенный нормативными правовыми документами и не вызывающий особых трудностей, 18,7 % относят взаимодействие к процессу, протекающему стихийно, зависящему от различных дорожных ситуаций, в связи с чем к нему нельзя быть в достаточной степени подготовленным, тогда как более половины опрошенных (54,0 %) относят взаимодействие с участниками дорожного движения к процессу, требующему особой психологической подготовленности.

Ограниченность функционально-ролевого взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения во времени, вызванная как должностными инструкциями, так и стремлением водителей и пешеходов к достижению пункта передвижения при экономии временного ресурса, жесткая нормативная регламентированность, может порождать формализм сотрудников ДПС ГИБДД в отношении граждан. Вместе с тем основная масса опрошенных респондентов (84,3 %) отмечает, что за отведенное для общения с участниками дорожного движения незначительное время есть возможность, используя имеющиеся психологические знания, найти индивидуальный подход к водителю и пешеходу. 8,1 % опрошенных полагают, что профессиональное взаимодействие сотрудников ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами особо не ограничено временем и не отличается от взаимодействия сотрудников других служб органов внутренних дел с гражданами. Только 7,7 % сотрудников ДПС ГИБДД отметили, что в связи с дефицитом времени возможен лишь формальный подход к участникам дорожного движения.

Таким образом, для значительной части опрошенных сотрудников ДПС ГИБДД взаимодействие с участниками дорожного движения требует высокой степени профессионально-психологической подготовленности, происходит в условиях, создающих возможность для нахождения индивидуального подхода к водителям и пешеходам, проявления к ним необходимого внимания.

Повышенная психологическая напряженность во взаимоотношениях сотрудников ДПС ГИБДД с водителями транспортных средств, обусловленная, прежде всего, негативным стереотипом в отношении сотрудников ДПС ГИБДД, а также нежеланием нести ответственность за совершенное правонарушение, диктует необходимость установления психологического контакта с участниками дорожного движения. 53,0 % сотрудников ДПС

ГИБДД считают обязательным установление психологического контакта при общении с водителями и пешеходами, тогда как 47,0 % – в зависимости от ситуации.

Инспекторы ДПС ГИБДД сталкиваются со следующими психологическими барьерами взаимопонимания с водителями транспортных средств: негативная настроенность к сотрудникам ДПС ГИБДД со стороны водителей – 43,6 %; низкий уровень знаний правил дорожного движения, других нормативных документов и инструкций водителями – 31,1 %; нежелание водителей подчиняться законным требованиям сотрудников ДПС ГИБДД – 24,5 %; отрицательное эмоциональное состояние водителя либо пешехода (негодование, подавленность, раздражительность и т. д.) – 21,7 %; страх понести какое-либо наказание – 15,5 %; торопливость граждан к месту назначения – 13,8 %; противоречия в оценке существа допущенного правонарушения – 11,9 %.

Установление психологического контакта с участниками дорожного движения сотрудниками ДПС ГИБДД связывается с осуществлением, прежде всего, таких профессиональных действий, как выявление и пресечение преступлений и административных правонарушений – 38,7 %; проведение профилактической беседы о недопустимости правонарушающего поведения на дорогах – 38,1 %; проведение неотложных действий на месте дорожно-транспортных происшествий – 25,3 %; необходимость содействия со стороны водителей и пешеходов – 17,5 %; оказание помощи участникам дорожного движения – 16,1 %; розыск угнанных и похищенных транспортных средств – 12,8 %; проведение распорядительно-регулирующих действий – 9,8 %.

Сотрудников ДПС ГИБДД побуждают к установлению психологического контакта следующие нижеперечисленные факторы: убежденность, что без установления психологического контакта нельзя достичь желательной реакции водителя либо пешехода, необходимой для решения профессиональных задач – 41,7 %; уверенность в том, что, только установив психологический контакт, можно вызвать доверие участника дорожного движения, показать значимость содействия друг другу в деле безопасности дорожного движения – 34,7 %; уверенность в том, что после установления психологического контакта можно эффективно воздействовать на правосознание водителя и пешехода, его моральные и нравственные убеждения – 20,8 %; стремление понять причины поведения участника дорожного движения – 19,5 %; убежденность в том, что, установив психологический контакт, будет легче добиться признания водителя в совершении правонарушения – 15,5 %; желание лучше узнать личность водителя либо пешехода – 13,4 %; надежда на то, что водитель проникнется сочувствием и окажет помощь – 5,1 %; внешняя привлекательность участника дорожного движения – 2,5 %.

Исходя из анализа, установление психологического контакта сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения продиктовано необходимостью оптимизации формальных административных взаимоотношений, а также актуализацией у водителей транспортных средств мотивов содействия в целях эффективного разрешения профессиональных задач.

Опрошенными сотрудниками ДПС ГИБДД были выделены различные категории пешеходов и водителей транспортных средств, представляющих значительные трудности во взаимодействии (табл. 4).

Наибольшие трудности для сотрудников ДПС ГИБДД представляет взаимодействие с психически больными пешеходами, пешеходами в нетрезвом состоянии, а также должностными лицами. Конструктивное взаимодействие с пешеходами требует особой профессионально-психологической подготовленности сотрудников ДПС ГИБДД, так как многие пешеходы, не считая себя участниками дорожного движения, игнорируют требования инспекторов ДПС ГИБДД.

Таблица 4

**Характеристика категорий участников дорожного движения,
представляющих для сотрудников ДПС ГИБДД
трудности во взаимодействии**

Категории пешеходов	Значимость (в %)	Ранг
психически больные	35,3	1
лица в нетрезвом состоянии	29,4	2
должностные лица	29,6	3
лица с суицидальным поведением	14,9	4
лица пожилого возраста	14,7	5
лица женского пола	11,9	6
инвалиды	8,7	7
бродяги	9,1	8
лица молодежного возраста	4,7	9
лица мужского пола	3,8	10
подростки	2,3	11
Категории водителей транспортных средств	Значимость (в %)	Ранг
чиновники различного ранга	27,8	1
водители в нетрезвом состоянии	23,0	2
должностные лица	18,1	3
водители в наркотическом опьянении	15,5	4
водители индивидуального транспортного средства	13,8	5
иностранцы граждане	11,9	6
водители женского пола	10,9	7

Категории водителей транспортных средств	Значимость (в %)	Ранг
автолюбители	8,9	8
лица пожилого возраста	8,5	9
лица, обладающие низким уровнем правовых знаний	8,3	10
военнослужащие	7,7	11
водители – злостные правонарушители	6,6	12
лица молодежного возраста	6,4	13
лица с небольшим водительским стажем	6,2	14
водители автотранспортных предприятий	5,3	15
лица, обладающие высоким уровнем правовых знаний	4,5	16
профессионалы	3,8	17
представители правоохранительных органов	3,4	18
лица с большим водительским стажем	1,2	19
водители мужского пола	0,6	20

Сотрудники ДПС ГИБДД, осуществляя контроль и надзор за передвижением пешеходов, в данном случае не могут опираться только на властные юрисдикционные полномочия, а также требования нормативных правовых документов (в отличие от взаимодействия с водителями транспортных средств) и зачастую вынуждены устанавливать психологический контакт, проводить разъяснительную работу, эффективно пользоваться коммуникативными средствами, чтобы воздействовать на их правосознание и поведение. Из числа водительского состава для сотрудников ДПС ГИБДД самыми сложными во взаимодействии являются должностные лица, а также водители в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.

При общении с водителями и пешеходами сотрудники ДПС ГИБДД применяют чаще всего следующие приемы установления психологического контакта: обращение по имени, отчеству – 56,4 %; проявление внимания к доводам, предоставление возможности высказаться, применение уточняющих вопросов – 35,5 %; демонстрацию спокойного и уверенного поведения – 27,4 %; незамедлительное разъяснение водителю причины остановки транспортного средства – 22,1 %; стремление тщательно разъяснить существо правонарушения, приведение при необходимости статистических данных по дорожно-транспортному травматизму – 21,3 %.

Для преодоления барьеров взаимопонимания сотрудниками ДПС ГИБДД довольно слабо используются психологические приемы, направленные на актуализацию у водителей и пешеходов мотивов сопричастности к общему делу повышения безопасности дорожного движения: обращение внимание водителя либо пешехода на его положительные качества – 1,3 %.

ва – 9,4 %; приглашение к диалогу, совместному обсуждению проблемы – 8,7 %; стремление психологически подстроиться к водителю, либо пешеходу, беседа на «доступном ему языке» – 7,2 %; проявление заботы о безопасном передвижении участника дорожного движения – 6,8%; указание участнику дорожного движения на какое либо сходство с ним (в позициях, взглядах, интересах и т.д.) – 6,4 %; проявление внимания к самочувствию участника дорожного движения – 6,1 % что характеризует недостаточный уровень их профессионально-психологической подготовленности. Практически все широко применяемые ими приемы установления психологического контакта в той или иной степени отражены в нормативном правовом документе, регламентирующем порядок взаимоотношений с участниками дорожного движения¹.

На характере взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения сказываются как отрицательные, так и положительные стереотипы восприятия друг друга. На формальное отношение к себе сотрудников ДПС ГИБДД указало лишь 18,7 % опрошенных граждан, тогда как требовательно-содействующий характер взаимодействия отметило более половины (54,4 %) опрошенных. Сами сотрудники ДПС ГИБДД также неоднозначно оценили отношение к себе водителей и пешеходов: 39,2 % опрошенных сотрудников ДПС ГИБДД полагают, что участники дорожного движения относятся к ним положительно, 36,1 % – отрицательно, остальные затруднились в ответе.

Представляется, что решающая роль в совершенствовании взаимодействия и формировании доверия друг к другу должна принадлежать непосредственно сотрудникам ДПС ГИБДД как лицам более психологически подготовленным по сравнению с водителями транспортных средств. Сотрудники ДПС ГИБДД, устанавливая психологический контакт с участниками дорожного движения должны, преодолевая психологические барьеры взаимопонимания, трансформировать имеющиеся негативные стереотипы в отношении сотрудников ДПС ГИБДД в позитивные своим внимательным, чутким и справедливым отношением.

Специфика взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с водителями транспортных средств значительно обусловлена властными юрисдикционными полномочиями со стороны первых и зачастую вынужденным характером контактирования со стороны последних.

Только 9,4 % респондентов не связывают напрямую причину остановки их транспортного средства с возможным административным наказанием. Более половины опрошенных водителей (55,6 %) с пониманием относятся к возможному административному наказанию, так как «сотрудни-

¹ См. : приказ МВД России от 02.03.2009 г. № 185 «Об утверждении Административного регламента МВД РФ исполнения государственной функции по контролю и надзору за соблюдением участниками дорожного движения требований в области безопасности дорожного движения».

ки ДПС ГИБДД выполняют свою повседневную работу, обеспечивая безопасность передвижения». В то же время значительное количество респондентов (44,4 %) отметили, что испытывают отрицательные чувства в момент остановки сотрудниками ДПС ГИБДД их транспортного средства: растерянность в связи с тем, что есть основания для привлечения к административной ответственности – 24,8 %; озлобленность, что начнутся мелкие придирки – 21,7 %; негодование, что создаются условия для возможного опоздания к месту назначения – 7,9 %; негодование, что придется в очередной раз «договариваться», так как лучше решить все на месте – 17,8 %; негодование от беспричинной остановки транспортного средства – 27,7 %. В связи с этим одними из неотъемлемых приемов установления психологического контакта с водителями должны являться: снятие их психологической настороженности, а также разъяснение гражданско-социальной сущности деятельности сотрудников ДПС ГИБДД, направленной на предупреждение гибели и ранений на дорогах.

Остановив по требованию инспекторов ДПС ГИБДД транспортное средство, водители вынуждены подчиниться воле должностного лица и смириться с тем что, возможно, подъедут к месту назначения с опозданием. В данном случае сотрудники ДПС ГИБДД выступают в роли временного фрустратора на пути достижения водителями намеченной цели.

Однако для большинства опрошенных нами водителей транспортных средств потребность в объективных решениях со стороны сотрудников ДПС ГИБДД выражена сильнее, чем экономия их временного ресурса. 46,8 % граждан относятся спокойно к тому, что инспектор ДПС ГИБДД задерживает их на определенное время, а 28,1 % водителей даже если спешат, не жалеют своего времени, чтобы им подробно разъяснили причину остановки транспортного средства и существо нарушения. Всего лишь 25,1 % опрошенных участников дорожного движения ответили, что в целях экономии своего личного времени могут выразить согласие с предъявляемым нарушением, даже не разобравшись в его сути.

С целью выявления уровня профессионально-психологической подготовленности сотрудников ДПС ГИБДД к конструктивному взаимодействию с гражданами нами был использован специально разработанный опросник «Выявление особенностей взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения», отражающий характер реагирования сотрудников ДПС ГИБДД на действия водителей и пешеходов при реализации различных функций дорожно-патрульной службы (приложение 2).

Выявив грубое правонарушение, совершенное водителями транспортных средств и столкнувшись при этом с их непониманием в серьезности правонарушения, 12,3 % опрошенных сотрудников ДПС ГИБДД, минимизируя свое общение с ними, ссылаясь на соответствующий пункт нарушений правил дорожного движения, составляют административный

протокол. 39,1 % опрошенных респондентов, опираясь на свои властные полномочия, демонстрируя уверенное и невозмутимое поведение, ограничивают контакт с водителями разъяснением сути и серьезности правонарушения, после чего принимают решение о мерах административного воздействия. И только менее половины опрошенных сотрудников (48,5 %) устанавливают психологический контакт с водителями, чтобы снять первоначальный барьер, возникающий, как правило, по поводу остановки транспортного средства, проводят профилактическую беседу с гражданами, приводят при этом статистические данные по дорожно-транспортному травматизму, считая своей основной задачей воздействие на правосознание и поведение водителей и затем собирают административный материал.

При принятии мер административного воздействия к участникам дорожного движения около трети опрошенных сотрудников ДПС ГИБДД (28,9 %), действуя только по факту нарушений правил дорожного движения, не считают нужным учитывать доводы водителей, а также их личностные качества. 46,8 % перед сбором административного материала проводят монологическую профилактическую беседу с гражданами, используя при этом методы внушения уверенным поведением, демонстрацией должностных полномочий, обращая внимание на реакцию водителей. Всего лишь 24,3 % опрошенных, прежде чем принять решение о мерах административного воздействия, выслушивают доводы правонарушителей, анализируют мотивы, причины поведения, а также их личностные качества, устанавливают с ними психологический контакт.

Неравенство субъектов взаимодействия значительно сказывается как на особенностях психологических механизмов его коммуникативного, так и перцептивного процесса. Коммуникативное взаимодействие сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения носит, как правило, характер однонаправленных монологов: со стороны сотрудников ДПС ГИБДД – императивного содержания, игнорирования доводов граждан, со стороны участников дорожного движения – объяснительного содержания. Опираясь на властные юрисдикционные полномочия, большинство сотрудников ДПС ГИБДД не считают необходимым анализировать мотивы и причины поведения водителей транспортных средств, в отличие от участников дорожного движения, для которых каузальная атрибуция является ведущим психологическим механизмом взаимодействия с сотрудниками ДПС ГИБДД на перцептивном уровне, что нередко приводит к обоснованным жалобам граждан. Роль психологических механизмов перцептивного, а также коммуникативного процессов значительно возрастает в напряженных ситуациях взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с водителями транспортных средств, когда для конструктивного разрешения конфликтов оппонентам необходимо наиболее адекватно воспринимать друг друга, поддерживать диалог, ориентироваться на личностные особенности.

Сотрудники ДПС ГИБДД, осуществляя контроль и надзор за дорожным движением, ежедневно взаимодействуя с гражданами, сталкиваются с *агрессивной реакцией* некоторых из них, направленной, как правило, на стремление любыми путями избежать административного наказания. Причинами повышенной агрессии водителей могут быть также: негативный опыт взаимодействия с сотрудниками ДПС ГИБДД, отсутствие дифференцированного и объективного подхода к нарушителям правил дорожного движения, установка на то, что лучшая защита – это нападение.

Более трети опрошенных сотрудников ДПС ГИБДД (32,8 %) в ответ на психологическое давление со стороны правонарушителей, демонстрирующих визитки высокопоставленных лиц, угрозы неприятностями по службе, игнорируют их реплики, не проявляя никакой реакции, и, ссылаясь на конкретный пункт нарушений правил дорожного движения, составляют административный протокол.

14,7 % опрошенных сотрудников ДПС ГИБДД считают целесообразным сначала оказание психологического воздействия на водителей своим уверенным поведением, демонстрацией должностных полномочий, использованием диктофона, а затем принимают в отношении них меры административного воздействия.

Всего лишь 52,5 % сотрудников ДПС ГИБДД в напряженных ситуациях взаимодействия с участниками дорожного движения в целях достижения взаимопонимания (формирования баланса во взаимоотношениях, основанного на морально-правовых нормах), оптимизации эмоционального состояния гражданина, применяют конструктивную стратегию диалога: предоставляют возможность водителям высказаться, стараются убедить их в том, что они совершили грубое правонарушение, и, например, значительно превысив скорость на опасном участке дороги, подвергали тем самым опасности себя и других участников дорожного движения и только после этого собирают административный материал. Данные сотрудники ДПС ГИБДД, наряду с демонстрацией неотвратимости наказания, максимально реализуют воспитательную функцию общения в целях предупреждения в дальнейшем опасного поведения граждан на дорогах. Эти сотрудники интуитивно, а также методом проб и ошибок находят оптимальные формы взаимодействия с участниками дорожного движения. Однако такой путь более длителен и менее продуктивен.

При регулировании дорожного движения на месте проведения ремонтных работ сотрудники ДПС ГИБДД сталкиваются с неподчинением некоторых водителей временному ограничению проезда, связанным со стремлением сэкономить личное время, что может привести к созданию аварийной ситуации из-за встречного транспорта. 19,6 % опрошенных сотрудников ДПС ГИБДД в данной ситуации, остановив водителей транспортных средств, ничего не разъясняя им, сразу приступают к процессуальному оформлению административного материала.

22,1 % респондентов демонстрируют нарушителям властные полномочия, проводят профилактическую беседу о последствиях несоблюдения требований регулировщика, после чего, ссылаясь на конкретный пункт нарушений правил дорожного движения, составляют административный протокол.

Таким образом, 41,7 % сотрудников ДПС ГИБДД либо вовсе не вступают в контакт с нарушителем, либо данное взаимодействие носит характер монократического воздействия со стороны сотрудников ДПС ГИБДД.

58,3 % опрошенных, сохраняя спокойствие, в целях поддержания позитивного эмоционального состояния как своего, так и оппонента, интересуются причинами правонарушающего поведения участников дорожного движения, пытаются найти индивидуальный подход к ним, после чего проводят профилактическую беседу, обращая внимание на обратную реакцию, и принимают решение о мерах административного воздействия.

Одной из сложных категорий участников дорожного движения, наряду с должностными лицами, являются водители в нетрезвом состоянии, по вине которых в 2012 году было совершено свыше 12,8 тысяч дорожно-транспортных происшествий¹.

28,7 % опрошенных сотрудников ДПС ГИБДД, остановив транспортное средство, водитель которого, по их подозрению, находится в состоянии алкогольного опьянения легкой степени, в случае согласия гражданина с правонарушением и результатами освидетельствования, максимально минимизировав общение с ним, приступают к оформлению процессуальных документов, считая необходимым лишь выявление факта одного из самых значимых, с точки зрения текущей отчетности, грубого нарушения правил дорожного движения.

25,1 % респондентов, прежде чем собирать соответствующие административные материалы по отношению к водителю, управляющему транспортным средством в состоянии алкогольного опьянения легкой степени, проводят профилактическую беседу с ним, разъясняя меры административной ответственности за данный вид правонарушения.

Только 46,2 % опрошенных стараются устанавливать психологический контакт с гражданином, находящимся в состоянии алкогольного опьянения легкой степени, приводят статистические данные по дорожно-транспортным происшествиям, совершенным водителями в нетрезвом состоянии, а затем, проведя профилактическую беседу, приступают к исполнению административных процедур.

Многие задачи оперативно-служебной деятельности сотрудниками ДПС ГИБДД не могут быть разрешены без *привлечения к содействию участников дорожного движения*, что требует преодоления узко эгоистичных

¹ Официальный сайт ГИБДД МВД России. URL : <http://www.gibdd.ru>.

интересов некоторых граждан и излишней амбициозности со стороны сотрудников ДПС ГИБДД, не настроенных на конструктивное взаимодействие. 8,5 % респондентов, привлекая к содействию водителей в буксировке поврежденного после дорожно-транспортного происшествия транспортного средства другого водителя, и столкнувшись с отказом в помощи и доводами на занятость, оказывают на них психологическое воздействие с целью выполнения своих требований.

18,3 % опрошенных сотрудников ДПС ГИБДД, продемонстрировав свои должностные полномочия, ссылаясь на обязанности водителя по правилам дорожного движения и возможные последствия невыполнения законных требований, проводят с водителями профилактические беседы, по необходимости принимают к ним меры административного воздействия.

Значительное количество опрошенных респондентов (73,2 %) в данной ситуации стараются установить психологический контакт с водителями, побуждают их к проявлению общегражданской позиции по отношению к людям, оказавшимся в беде, что способствует оптимизации взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД и участников дорожного движения.

В целом, результаты опросника показывают, что всего лишь 26,0 % сотрудников ДПС ГИБДД считают психологический контакт непременным условием конструктивного взаимодействия с водителями и пешеходами. Основной целью своей профессиональной деятельности они видят не формальное выявление и пресечение административных правонарушений, а воздействие на правосознание водителей транспортных средств, предупреждение их опасного поведения на дорогах, защиту их законных прав и интересов. Обследованные сотрудники ДПС ГИБДД стремятся актуализировать у водителей и пешеходов положительные мотивы сопричастности к повышению безопасности дорожного движения, применяют те или иные психологические приемы, повышающие точность межличностного познания для наиболее адекватного восприятия поведения граждан и принятия к ним объективных решений, используют различные методы коммуникативного воздействия в целях предупреждения нарушений гражданами правил дорожного движения, а также конструктивного разрешения с ними конфликтных ситуаций, стараются поддерживать позитивное эмоциональное состояние участников дорожного движения, а также уважают их личное время. Уровень профессионально-психологической подготовленности данных сотрудников ДПС ГИБДД к конструктивному взаимодействию с участниками дорожного движения можно отнести к *высокому*.

Около половины обследованных сотрудников ДПС ГИБДД (47,2 %) считают необходимым учитывать психологические механизмы конструктивного взаимодействия с участниками дорожного движения, так как они помогают им эффективно разрешать оперативно-служебные задачи, не задумываясь о гражданско-социальной сущности своей деятельности, боль-

ше опираясь на должностное превосходство, предпочитая минимизировать коммуникативный обмен с гражданами, оказывать на них психологическое воздействие, демонстрируя собственную невозмутимость и уверенное поведение. В целом, уровень их профессионально-психологической подготовленности к конструктивному взаимодействию с водителями и пешеходами можно отнести к *среднему*.

Профессионально-психологическая подготовленность 26,8 % обследованных сотрудников ДПС ГИБДД к конструктивному взаимодействию с участниками дорожного движения находится на *низком* уровне: в отношении водителей они, как правило, руководствуются такими методами коммуникативного воздействия, как *принуждение, манипулирование*, а также *игнорирование*, относятся к гражданам как к потенциальным правонарушителям, стоят на позициях формализованного общения, полностью ориентированного на различные наказания. Эти сотрудники ДПС ГИБДД затрудняют в дальнейшем установление психологического контакта с водителями, формируя негативный стереотип сотрудников ДПС ГИБДД, вольно или невольно вызывают отрицательное отношение водителей по отношению ко всем сотрудникам Госавтоинспекции.

17,1 % опрошенных водителей транспортных средств отметили, что сотрудники ДПС ГИБДД, оформляя административное правонарушение, как правило, не давали им возможности высказаться, ссылались только на конкретный пункт нарушения правил дорожного движения, при этом ничего не разъясняли. 15,0 % участников дорожного движения указали, что сотрудники ДПС ГИБДД, не проявляли никакой реакции на их объяснения, не вступали с ними в диалог, а также не считали нужным разъяснить существо правонарушения, 9,2 % опрошенных водителей отметили формальность процедуры составления административного протокола.

Мы полагаем, что данные тенденции во многом связаны с экономией временного ресурса, вынужденным формальным подходом к участникам дорожного движения в целях обеспечения ежедневных количественных показателей, из-за чего сотрудники ДПС ГИБДД манипулируют сознанием водителей, оказывают на них неправомерное психологическое воздействие методом психологического давления либо угроз.

Следствием вышеперечисленных факторов является формирование негативных стереотипов восприятия водителей у самих сотрудников ДПС ГИБДД, основанных на отношении к ним как к потенциальным правонарушителям, стремление воздействовать на правосознание и поведение участников дорожного движения исключительно путем применения мер административного наказания. Выявление и пресечение административных правонарушений, как профилактика дорожно-транспортных происшествий, не должно превращаться в самоцель профессиональной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД. Это подрывает доверие к сотрудникам Госав-

тоинспекции, способствует их профессиональной деформации и нарушениям законности.

Данные установки служат серьезным барьером конструктивному взаимодействию с гражданами на благо безопасности дорожного движения и противоречат основной цели дорожно-патрульной службы, направленной на защиту законных прав и интересов участников дорожного движения. Полагаем, что, применяя те или иные меры административного воздействия к правонарушителям, сотрудники ДПС ГИБДД должны им при этом разъяснять гражданско-социальную сущность своей деятельности, направленную на профилактику дорожно-транспортных происшествий, и демонстрировать свою заботу о безопасном передвижении граждан, а не формировать стереотипы формального подхода. Только 14,5 % опрошенных нами водителей транспортных средств отметили, что, остановив транспортное средство по тому или иному поводу, инспекторы ДПС ГИБДД, как правило, проявляли к ним внимание как личностям, а также выражали заботу об их самочувствии и безопасном передвижении, тогда как в деле эффективного предупреждения дорожно-транспортного травматизма именно создание климата озабоченности в отношении безопасности на дорогах со стороны государства, в лице его представителей – сотрудников ДПС ГИБДД имеет первостепенное значение.

Исходя из изложенного, большинство сотрудников ДПС ГИБДД психологически настроены на конструктивный диалог с участниками дорожного движения, но уровень их профессионально-психологической подготовленности невысок, что не позволяет им это сделать в достаточной степени компетентно.

На характер взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения влияет и недостаточный уровень подготовки водительских кадров, обусловленный акцентированием внимания при их обучении на формирование преимущественно знаний правил дорожного движения, навыков безопасного вождения, основ первой помощи, а также «натаскиванием на решение стандартных дорожно-транспортных задач»¹ и недостаточным вниманием в программах подготовки к вопросам взаимоотношений как с сотрудниками ДПС ГИБДД, так и друг с другом² (необходимо уделять внимание формированию умений и навыков, направленных

¹ Моисеенко М. И. Формирование у будущих водителей обобщенных способов решения дорожно-транспортных задач в условиях деятельностного подхода к обучению : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. – Сургут, 2006. – С. 1.

² См. : Примерные программы подготовки водителей транспортных средств различных категорий (утверждены приказом Министерства образования и науки РФ № 636 от 18.06.2010 г.).

ных на оптимизацию совместного движения водителей, а также становление образа идеального водителя-коллективиста¹).

Нередко для урегулирования напряженных конфликтов с водителями транспортных средств и оказания помощи инспекторам ДПС ГИБДД привлекаются командиры взводов, рот и батальонов. В данном случае значительна их роль как в формировании модели конструктивного разрешения конфликтов с участниками дорожного движения для своих подчиненных, так и стереотипа компетентного руководителя подразделений ДПС ГИБДД в глазах участников дорожного движения.

С целью выявления особенностей участия командиров взводов и рот в урегулировании напряженных конфликтов сотрудников ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами² нами было проведено обследование с использованием модифицированного опросника «Посреднический потенциал руководителя» Н. И. Леонова³ (приложение 2), включающего четыре блока. Первый блок направлен на выявление личностных особенностей. Второй блок содержит операциональные характеристики, отражающие как отношение к конфликту, так и используемые приемы для снятия напряженной ситуации. Третий блок включает особенности стратегий поведения в конфликте, четвертый блок направлен непосредственно на выявление специфики переговорной деятельности руководителей подразделений ДПС ГИБДД по урегулированию конфликтов между подчиненным и гражданином.

В данном исследовании приняли участие командиры строевых подразделений ДПС ГИБДД, включая командиров взводов, рот и батальонов различных субъектов России, в том числе слушателей, обучавшихся на курсах повышения квалификации в ВИПК МВД России. Всего обследовано 150 человек, из них со стажем работы в должности до 5 лет – 82,7 %, от 5 до 10 лет – 12,7 %, от 10 до 15 лет – 4,7 %.

По результатам исследования были выведены усредненные данные по опроснику, которые позволили определить особенности конфликтной компетентности руководителей строевых подразделений ДПС ГИБДД.

Операциональные характеристики определили обследуемых как людей гибких, с нестандартным мышлением (5,9 баллов), использующих различные приемы для снятия напряжения в острых ситуациях конфликта (5,2

¹ См. : Гончаров С. А. Безопасное поведение как основа безопасного движения // Сборник научных трудов МАДИ (ГТУ) «Расчетные и экспериментальные исследования вибронагруженности и прочности элементов конструкции автотранспортных средств». – М., 2002. – С. 143.

² См. : приказ МВД России от 02.03.2009 г. № 185 «Об утверждении Административного регламента МВД РФ исполнения государственной функции по контролю и надзору за соблюдением участниками дорожного движения требований в области безопасности дорожного движения».

³ См. : Леонов И. И. Психология конфликтного поведения : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – Ярославль, 2002. – 387 с.

баллов). В то же время данных сотрудников характеризует низкая способность к децентрации в спорных ситуациях (3,9 балла), недостаточное владение навыками убеждения и аргументирования в ситуациях конфликта (4,1 балла), игнорирование значимости планирования высказываемой информации (3,8 балла), и что особенно важно подчеркнуть, отсутствие стремления к самосовершенствованию конфликтной компетентности (3,1 балла), полагаясь только на жизненный опыт и интуицию.

Результаты исследования показали, что обследуемые командиры взводов, рот и батальонов ДПС ГИБДД оказывают помощь подчиненным в ведении переговоров по разрешению конфликтов с участниками дорожного движения в основном в качестве посредников (5,8 баллов), давая им рекомендации. Участвуя в переговорах, они считают необходимым находить индивидуальный подход к водителю либо пешеходу, а не апеллировать изначально требованиями нормативных документов (5,4 баллов). Осознается командирами взводов, рот, батальонов ДПС ГИБДД значимость разрешения конфликтов по существу, не реагируя на должностной статус водителя (5,5 баллов) и наличие «доказательной базы» (4,7 балла). Полагая, что конфликт с водителями – это обычное явление, требующее конструктивного разрешения (4,7 балла), обследуемые считают, что частые конфликты у одних и тех же подчиненных – основание для дополнительной работы с ними (5,9 баллов). Однако это не мешает им уравнивать роль профессионально-психологической подготовленности (4,1 балла) и опыта несения службы в формировании конфликтной компетентности сотрудников ДПС ГИБДД во взаимодействии с водителями транспортных средств.

Респонденты осознают необходимость установления психологического контакта с участниками дорожного движения в целях разрешения конфликтов по существу, не ориентируясь на их должностные статусы, «доказательную базу» и текущую отчетность. Командиры взводов, рот, а также батальонов ДПС ГИБДД понимают значимость роли непосредственного руководителя в совершенствовании конфликтной компетентности подчиненных сотрудников ДПС ГИБДД, но в то же время предоставляют самостоятельность в разрешении напряженных конфликтов с водителями транспортных средств самим инспекторам ДПС ГИБДД, оставаясь лишь в роли советчиков.

В целом, обследованных нами сотрудников ДПС ГИБДД характеризует недостаточный уровень профессионально-психологической подготовленности к конструктивному взаимодействию с участниками дорожного движения, что, по нашему мнению, в основном является следствием:

- 1) незначительного количества часов, рассчитанных на профессионально-психологическую подготовку сотрудников органов внутренних дел в рамках морально-психологической подготовки, а также недостаточность учебно-методических материалов по исследуемой тематике;

2) отсутствия должного внимания к данной проблеме при психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД, а также со стороны руководства подразделений ДПС ГИБДД.

Таким образом, взаимодействие сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения в значительной степени определено организационными факторами (несовершенной системой оценки деятельности сотрудников, законодательством в области дорожного движения, недостаточным уровнем психологического обеспечения), психологическими факторами (излишним акцентированием внимания сотрудников на властных полномочиях, недостаточной развитостью у них соответствующих профессионально важных умений и навыков), а также условиями профессиональной деятельности (дефицитом времени и информации, возможностью возникновения конфликтных, экстремальных и нестандартных ситуаций, высокой интенсивностью контактов с участниками дорожного движения, постоянным переключением внимания с одних объектов на другие, дорожно-транспортной обстановкой, условиями дорожного движения).

Совершенствование профессионально-психологической подготовленности сотрудников ДПС ГИБДД к конструктивному взаимодействию с участниками дорожного движения диктует необходимость разработки соответствующей программы профессионально-психологической подготовки, что вызывает потребность в определении индивидуально-психологических требований, предъявляемых к ним как специалистам, осуществляющим контроль и надзор за дорожным движением, путем профессиографирования.

3. Профессиограмма и психограмма сотрудника ДПС ГИБДД

Подчеркивая необходимость психологического анализа деятельности инспектора ДПС ГИБДД, И. К. Шахриманьян отмечал, что он способствует «всестороннему пониманию своего дела лицом, осуществляющим надзор за дорожным движением», а также «позволяет выявить резервы повышения эффективности и качества его труда, содержащиеся в самой его деятельности – управлении людьми»¹.

Еще в 1936 году в рамках психотехники была предпринята попытка составить профессиограмму регулировщика уличного движения – одного из важнейших профессий ОРУД. В психограмме регулировщика содержались требования к некоторым психофизиологическим качествам сотрудника: «интеллект; дифференцировка психических различий; переключение; устойчивость внимания, внимание зрительное неравномерное, рас-

¹ Шахриманьян И. К. Психологическая характеристика деятельности инспектора дорожно-патрульной службы ГАИ // Вопросы теории организационного и правового обеспечения административного надзора в дорожном движении. – М., 1983. – С. 62–63.

пределенное, прерывистое; глазомер динамический, глубинный», уделялось повышенное внимание выносливости его «психосоматической сферы»¹, а установление контактов с гражданами считалось фактором, ухудшающим качество работы.

В обобщенной профессиограмме инспектора ГАИ, предложенной В. Л. Васильевым, содержатся профессионально важные качества, предъявляемые к сотрудникам различных служб ГИБДД. При характеристике высоких требований к психофизиологическим качествам сотрудника ГАИ, к особенностям функционирования его органов чувств, к мастерству работы с техническими средствами в данной профессиограмме вместе с тем не акцентируется внимание на коммуникативных качествах сотрудника ГАИ, обеспечивающих взаимодействие с водителями и пешеходами.²

В составленную Е. А. Козловской психограмму инспектора ДПС ГИБДД вошли такие компоненты, как познавательные процессы, профессионально-значимые эмоционально-волевые качества, коммуникативные способности, правовое и нравственное сознание, психическое состояние, особенности физического развития личности³. Данная психограмма была создана для сотрудников кадровых аппаратов, ориентирующих их на наиболее качественный отбор кандидатов на должности инспекторов ДПС ГИБДД.

Профессиограмма инспектора ДПС ГИБДД была предложена также С. Н. Баркаловым. Она разработана в целях наиболее эффективного использования возможностей служебной подготовки, корректировки целей и задач образовательного процесса в профессиональном становлении специалиста – инспектора ДПС ГИБДД⁴. Несмотря на то, что в данной профессиограмме не представлена психограмма инспектора ДПС ГИБДД, она имеет положительное значение в совершенствовании профессионально-психологической подготовки в рамках образовательных учреждений МВД России, обучающих курсантов по профилю ГИБДД.

В психограмме инспектора ДПС ГИБДД, представленной С. И. Филиппченковой и Н. С. Шерстневой, по нашему мнению, не в полной мере учитываются специфические особенности профессиональной

¹ Ободан Н. М., Зелинский Ю. Г. Психотехническое изучение профессии регулировщика уличного движения. – Л., 1934. – С. 52, 72.

² См. : Васильев В. Л. Юридическая психология – СПб. : Питер Пресс, 1997. – С. 286–288.

³ См. : Козловская Е. А. Профессиональный отбор кандидата на должность инспектора дорожно-патрульной службы Госавтоинспекции : методическое пособие. – М. : НИЦ ГАИ МВД России, 1995. – С. 33–35.

⁴ См. : Баркалов С. Н. Профессиографирование служебной деятельности сотрудников ГИБДД для целей служебно-боевой подготовки // Проблемы обеспечения безопасности дорожного движения в Российской Федерации в свете реализации Федеральной целевой программы «Повышение безопасности дорожного движения в 2006-2012 гг». – Орел : Орл. юрид. ин-т МВД России, 2006. – С. 19–21.

деятельности сотрудников ДПС ГИБДД¹, в перечне профессионально важных качеств перечислены требования, необходимые каждому сотруднику органов внутренних дел.

Предложенная нами профессиограмма разработана на основе анализа нормативных правовых документов, методических пособий, отражающих требования к дорожно-патрульной службе, а также наблюдений за действиями нарядов ДПС ГИБДД. В ней представлена психологическая структура профессиональной деятельности, проанализированы знания, умения и навыки, необходимые сотруднику ДПС ГИБДД, как специалисту, осуществляющему контроль и надзор за передвижением участников дорожного движения. В профессиограмме обращено особое внимание на совершенствование взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, что создает благоприятные условия для эффективного разрешения основных задач дорожно-патрульной службы и реализации всех ее функций, а также является наиболее действенным средством предупреждения дорожно-транспортного травматизма.

Рассмотрим характерные особенности профессиональной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД.

I. Общие сведения о профессии.

1.1. Основные обязанности²:

- контроль за соблюдением участниками дорожного движения установленных нормативных правовых актов, действующих в области дорожного движения;
- розыск угнанных и похищенных транспортных средств, а также транспортных средств, водители которых скрылись с места дорожно-транспортного происшествия;
- оказание содействия и помощи гражданам и юридическим лицам в осуществлении их законных прав и интересов при участии в дорожном движении;
- осуществление производства по делам об административных нарушениях;
- осуществление распорядительно-регулирующих действий;
- осуществление неотложных действий на месте дорожно-транспортного происшествия;
- осуществление мероприятий по сопровождению транспортных средств;
- охрана общественного порядка и общественной безопасности.

II. Содержание деятельности.

2.1. Содержание основных задач:

¹ См. : Шерстнева Н. С., Филиппченкова С. И. Стресс у сотрудников ГИБДД, способы его преодоления : учебное пособие. – Тверь : Линия Принт, 2003. – С. 117–119.

² См. : приказ МВД России от 02.03.2009 г. № 186 «Наставление по организации деятельности дорожно-патрульной службы ГИБДД МВД РФ».

- обеспечение соблюдения участниками дорожного движения правил дорожного движения;
- обеспечение безопасного и бесперебойного движения автотранспорта.

2.2. Основные функции.

Сотрудники ДПС ГИБДД осуществляют такие функции, как контрольно-надзорные, административно-юрисдикционные, оперативно-профилактические, распорядительно-регулирующие, содействие гражданам, а также участвуют в обеспечении охраны общественного порядка и борьбе с правонарушениями в зонах своих постов и маршрутов патрулирования.

2.3. Составляющие профессиональной деятельности:

- *поисковая* (наблюдение за передвижением участников дорожного движения по автодорогам, выявление административных правонарушений, преступлений, розыск угнанных и похищенных транспортных средств, обнаружение, задержание, обыск подозреваемых, скрывающихся на автомашинах, досмотр транспортных средств);

- *коммуникативная* (взаимодействие с участниками дорожного движения: профилактические беседы с водителями и пешеходами, убеждение их в необходимости содействия друг другу в деле обеспечения безопасности дорожного движения, проявление инициативы в информировании граждан о специфике проезда, уточнении маршрута следования, об имеющихся на территории гостиницах, кемпингах и т. д., опрос свидетелей административного правонарушения, очевидцев события дорожно-транспортного происшествия, преступления, консультирование граждан, разъяснение водителям и пешеходам существа допущенного ими правонарушения; взаимодействие с представителями страховых компаний, дорожных, коммунальных служб и т. д.);

- *организационная* (осуществление неотложных действий на месте дорожно-транспортных происшествий, организация деятельности дорожных служб в целях улучшения условий дорожного движения, распорядительно-регулирующие действия в местах аварийно-спасательных работ и скопления транспортных средств);

- *удостоверительная* (сбор первоначального материала на месте дорожно-транспортного происшествия, фиксация событий административных правонарушений, преступлений, оформление текущей документации);

- *прогностическая* (прогнозирование мест возможного скопления автотранспортных средств, очагов аварийности в определенное время суток, дней недели, месяцев, с целью профилактики дорожно-транспортных происшествий и обеспечения бесперебойного движения транспортных средств граждан, путем целесообразной расстановки нарядов ДПС ГИБДД; информирование водителей и пешеходов об усложнении условий дорож-

ного движения, о возникшей на их пути опасности, которую они не в состоянии своевременно обнаружить);

- *конструктивная* (принятие в отношении правонарушителей мер административного воздействия с учетом субъективных и объективных факторов: причин и мотивов их поведения, степени общественной опасности, осознания своей вины, а также условий дорожного движения и состояния дорожной инфраструктуры);

- *воспитательная* (оказание воспитательно-профилактического воздействия на водителей и пешеходов в целях выработки уважения норм права в сфере дорожного движения, формирование стереотипа законопослушного поведения граждан на дорогах, доведение до участников дорожного движения важности соучастия каждого в общем деле обеспечения безопасности дорожного движения, неукоснительном соблюдении дорожно-транспортной дисциплины, проявления общегражданской позиции по отношению к пострадавшему участнику дорожного движения, правонарушителю, преступнику).

2.4. Общая и специальная подготовка специалистов:

- среднеспециальное, высшее образование.

2.5. Условия служебной деятельности.

Санитарно-гигиенические условия:

- микроклимат автомобиля, бытовых помещений (стационарного, а также контрольного поста полиции);

- факторы внешней среды (экологические, погодные, световые условия, шумы);

- факторы трудового процесса (работа в окружении источников повышенной опасности, с излучающими приборами, интенсивные физические и психические перегрузки, связанные с большим количеством контактов с гражданами, либо на виду у них, а также необходимостью несения службы в однообразной позе: за рулем автомобиля, при регулировании дорожного движения, обеспечении беспрепятственного проезда правительственных, а также иностранных делегаций).

Организация и режим труда:

- несение службы на постах (как правило, парных), а также стационарных (в составе нарядов);

- осуществление автомобильного, пешего патрулирования, а также сопровождение и эскортирование транспортных средств;

- организация открытого (обычного), смешанного, а также скрытого контроля за дорожным движением;

- нерегламентированный рабочий день;

- командировки, выезды, рейды;

- специальные операции.

Наряду с неблагоприятными условиями профессиональной деятельности, условия несения службы связаны также и с экстремальными факторами, многие из которых несут элемент внезапности¹.

Экстремальность оперативно-служебной деятельности сотрудников ДПС выражена прежде всего в осуществлении таких профессиональных действий, как наблюдение за транспортными потоками, остановка транспортного средства, проверка неподвижно стоящего транспортного средства, преследование транспортного средства, остановка преследуемого транспортного средства, подготовка к использованию заслона.

2.6. Профессиональное мастерство.

Сотрудник ДПС ГИБДД должен в определенной степени сочетать в себе профессионально важные качества сотрудника дорожной и технической инспекций ГИБДД, а также ее регистрационно-экзаменационного подразделения, подразделений розыска транспортных средств, патрульно-постовой службы, по борьбе с незаконным оборотом наркотиков и некоторых других, медицинского работника.

2.6.1. Кроме знаний, которыми должен обладать каждый сотрудник органов внутренних дел, сотруднику ДПС ГИБДД необходимы знания²:

- знание правил дорожного движения Российской Федерации, оснований и порядка применения административного и уголовного законодательства в сфере дорожного движения;
- знание особенностей контроля и надзора за передвижением водителей и пешеходов, особенностей регулирования дорожного движения с помощью жестов;
- знание порядка действий по розыску и задержанию похищенных транспортных средств, лиц, скрывшихся с мест дорожно-транспортных происшествий, тактики действий при проверке документов у водителей, осмотре транспортного средства, способов извлечения из автомобиля правонарушителя, оказывающего пассивное или активное сопротивление, мер обеспечения безопасности дорожного движения и личной безопасности;
- знание основ работы со средствами связи, техническими и специальными средствами, в том числе действующими в автоматическом режиме и имеющими функции фото- и киносъемки, видеозаписи, или средства фото- и киносъемки, видеозаписи; обращения с оружием, устройства и ме-

¹ См. : Филиппченкова С. И. Особенности преодоления стресса в профессиональной деятельности сотрудников дорожно-патрульной службы : автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.03. – Тверь, 2002. – С. 9; Белинский А. Г. Реализация дорожно-патрульной службы Госавтоинспекции законодательства Российской Федерации об административной ответственности : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.14. – М., 2004. – С. 141.

² См. : Наставление по организации деятельности дорожно-патрульной службы Государственной инспекции безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации : приказ МВД России от 02 марта 2009 г. № 186.

ханизмов функционирования автомобилей, стандартов к эксплуатационному состоянию автотранспорта, допустимому условиям обеспечения безопасности дорожного движения;

- знание правил перевозки крупногабаритных и тяжеловесных грузов, перечень согласовывающих организаций;

- знание основ оказания первой медицинской, а также экстренной психологической помощи пострадавшим от автокатастрофы гражданам;

- знание особенностей маршрута патрулирования, состояния уличной дорожной сети, особо аварийных участков, расположений медицинских учреждений, мест отдыха, кемпингов, гостиниц и т. д.

2.6.2. Необходимы умения:

- контролировать соответствие элементов дорожно-транспортной инфраструктуры действующим стандартам;

- определять подлинность регистрационных, водительских и путевых документов, идентификационных и государственных номеров узлов и агрегатов автотототранспортных средств;

- проводить неотложные действия на месте дорожно-транспортного происшествия;

- распознавать и преодолевать психологические барьеры, препятствующие конструктивному взаимодействию с водителями и пешеходами;

- психологически воздействуя на участников дорожного движения, вызывать положительные мотивы, способствующие их содействию сотрудникам ДПС ГИБДД в деле обеспечения безопасности дорожного движения, а также формированию образа «водителя – коллективиста»;

- компетентно составлять соответствующие материалы по факту административного правонарушения, дорожно-транспортного происшествия, преступления;

- принимать самостоятельные решения в отношении участников дорожного движения в различных, в том числе экстремальных условиях при дефиците времени и информации;

- противостоять ежедневному негативному воздействию со стороны некоторых водителей транспортных средств, пытающихся расположить сотрудников ДПС ГИБДД к себе путем дачи взятки¹.

2.6.3. Необходимы навыки:

- управления автотототранспортными средствами различных категорий, при различных дорожных и метеорологических условиях, экстремальных ситуациях;

- применения и использования табельного оружия, приемов самообороны;

¹ См. : Квитчук А. С. Кадровое обеспечение подразделений дорожно-патрульной службы (теоретические и организационно-правовые аспекты) : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.11. – СПб., 1998. – С. 69.

- оказания квалифицированной помощи участникам дорожного движения (консультирования, информирования, устранения неисправностей транспортных средств);

- самоконтроля и саморегуляции психических состояний в условиях общения с правонарушителями, преступниками; в ситуациях взаимодействия с гражданами, использующими видеосъемку, а также с гражданами, пострадавшими от дорожно-транспортных происшествий, в том числе при оказании им экстренной психологической помощи;

- взаимовыручки, поддержки и оказания помощи напарнику при совместных действиях в экипажах.

III. Социально-психологические факторы деятельности.

3.1. Эффективность деятельности обусловлена личностными качествами сотрудника ДПС ГИБДД:

- возможностью наиболее полной самореализацией именно в дорожно-патрульной службе;

- проявлением интереса к работе, связанной с автотранспортом, высокой степенью мобильности, взаимодействием с людьми;

- принципиальностью, осознанием важности объективного и непредвзятого подхода к правонарушителям;

- стремлением оказать содействие водителям и пешеходам, оказавшимся в трудной дорожной ситуации;

- инициативностью в деле предупреждения дорожно-транспортного травматизма на обслуживаемом участке территории;

- устойчивостью к негативному эмоциональному воздействию со стороны участников дорожного движения (связанных с последствиями дорожно-транспортных происшествий, а также угрозами, попытками оказания психологического давления, манипулирования, провоцирования);

- стремлением к самосовершенствованию своей профессиональной компетентности.

3.2. Особенности социально-психологической и профессиональной адаптации:

- прохождение 6-месячного испытательного срока;

- наставничество, помощь со стороны опытного, подготовленного специалиста;

- возможность сокращения испытательного срока до трех месяцев в связи с успешностью деятельности, обусловленной индивидуально-психологическими особенностями деятельности.

3.3. Особенности оценки эффективности труда:

- знание законодательства Российской Федерации, иных нормативных правовых актов, нормативных правовых актов МВД России в области дорожного движения, оперативной обстановки, своих служебных обязанностей;

- соблюдение требований, регламентирующих порядок несения службы, полнота и качество выполнения поступающих указаний и распоряжений;

- профессионализм действий при осложнении дорожно-транспортной обстановки;

- качество ведения производства по делам об административных правонарушениях;

- умение осуществлять распорядительно-регулирующие действия;

- культура поведения в обращении с гражданами;

- соблюдение дисциплины и законности, количество поступивших на сотрудника обоснованных жалоб, прекращенных и возвращенных на доработку по вине сотрудника дел об административном правонарушении;

- содержание в исправном состоянии закрепленных патрульных автомашин, средств связи, технических и специальных средств, умение пользования и эффективность применения;

- физическая подготовка, строевая выправка, внешний вид.

3.4. Ошибки в деятельности специалиста:

- а) сенсорно-перцептивные (ошибки приема и первичной оценки информации) – ошибки в определении подлинности документов, номеров и специальных маркировок и т. д.;

- б) гностические (ошибки переработки информации и в принятии решений) – ошибки в оценке дорожной ситуации, в квалифицировании противоправных действий в сфере дорожного движения и т. д.;

- в) моторные (недостатки психомоторики и речи);

- г) личностные (обусловленные особенностями мотивации, характера, воли, эмоциональной сферы) – ошибки в выборе оптимальной стратегии взаимодействия с участниками дорожного движения в ситуациях конфликта, в выборе тактики мер обеспечения личной безопасности и т. д.

3.5. Загруженность в ходе деятельности различных психологических функций:

- распределение усилий зависит от интенсивности и условий дорожного движения, проводимых специальных мероприятий, времени года, а также наличия выходных и праздничных дней у населения;

- преобладание загруженности сенсорно-перцептивных, логических и интеллектуальных процессов;

- приоритет внимательности и психомоторики.

IV. Особенности психического состояния сотрудников ДПС ГИБДД в процессе деятельности.

4.1. Характер и степень изменения психофизиологических функций и работоспособности. Зависимость результативности труда от:

- уровня профессионально-психологической подготовленности;

- длительности и интенсивности психоэмоциональных перегрузок;

- состояния аварийности на обслуживаемом участке автодорог, а также интенсивности дорожного движения;

- уровня социально-правовой защищенности, а также поддержки принятых в отношении участников дорожного движения решений со стороны непосредственного руководства;

- влияния разнообразных факторов внешней среды (погодных, световых условий, шума и т. д.);

4.2. Основные пути преодоления неблагоприятных для работы состояний заключаются в овладении навыками регуляции таких состояний.

Личному составу прививаются навыки:

- психологической саморегуляции;

- удержания и распределения внимания;

- физической культуры и занятий спортом.

Психограмма сотрудника ДПС ГИБДД

Психограмма разработана посредством экспертного опроса 80 руководителей подразделений ГИБДД, включая слушателей ВИПК МВД России, а также начальников отделений ГИБДД МВД по Республике Башкортостан со стажем работы в ГИБДД: до 10 лет – 35 %; от 10 до 20 лет – 47,5 %; свыше 20 лет – 17,5 %, (с высшим юридическим образованием – 53,8 %; с высшим техническим образованием – 35 %). При разработке психограммы использовался модифицированный опросник Липмана в варианте Е. С. Романовой и Г. А. Суворовой.

1. Мотивационно-ценностные особенности:

- высокий уровень правосознания, социальной ответственности;

- честность, совестливость, мужество, чувство долга, уважение к участникам дорожного движения;

- принципиальность, объективность, непредвзятость, справедливость к нарушителям правил дорожного движения;

- обязательность, добросовестность, исполнительность, дисциплинированность;

- стремление к обеспечению гарантий защиты законных прав и интересов участников дорожного движения;

- осознание важности актуализации у водителей и пешеходов мотивов сопричастности к общему делу повышения безопасности дорожного движения;

- целеустремленность, активность;

- доминирование мотивов гражданско-социальной значимости профессиональной деятельности.

2. Интеллектуальные качества:

- умение анализировать, прогнозировать и оценивать оперативную обстановку на дороге;

- способность принять адекватное решение при дефиците времени и неполной информации;
- способность рассмотреть проблему с нескольких различных точек зрения;
- умение выделять приоритеты, решая множество профессиональных задач;
- способность к анализу высказываний, причин и мотивов поведения участников дорожного движения;
- способность находить новые необычные решения.

3. Внимание и наблюдательность:

- профессиональная наблюдательность;
- способность длительное время сохранять устойчивое внимание, несмотря на усталость и посторонние раздражители;
- умение распределять внимание при выполнении нескольких действий, функций, задач;
- умение выбирать при наблюдении данные (информацию), необходимые для решения поставленной задачи.

4. Особенности памяти:

- способность легко запоминать словесно-логический материал (номера, цифры, фамилии, даты);
- память на цвет, форму, величину, движение, расположение объектов, предметов;
- способность в течение длительного времени удерживать в памяти большое количество информации;
- способность тут же точно воспроизводить информацию в нужный момент.

5. Коммуникативные качества:

- умение доступно разъяснять участникам дорожного движения суть допущенного ими правонарушения, а также их права и обязанности;
- умение своими профессиональными действиями вызывать доверие участников дорожного движения;
- умение вести диалог, беседу с водителями и пешеходами, особенно в ситуациях напряженности и конфликтности;
- способность к быстрому установлению психологического контакта с участниками дорожного движения;
- осуществление самоанализа своих профессиональных действий, умение представить себя в глазах участников дорожного движения;
- проявление внимания к доводам участников дорожного движения, умение дать объективную оценку их действиям;
- умение оказывать на водителей и пешеходов эффективное психологическое воздействие, предостерегая их от опасного поведения на дорогах;

– умение диагностировать неискренность водителя и пешеходов по вербальным (речевым) и невербальным реакциям.

6. Волевые качества:

– решительность, смелость в нестандартных и экстремальных ситуациях взаимодействия с участниками дорожного движения;
– способность брать на себя ответственность в сложных ситуациях;
– упорство в преодолении возникающих трудностей;
– склонность к разумному риску, объективной оценке своих сил и возможностей в различных ситуациях профессиональной деятельности.

7. Эмоциональные особенности:

– уравновешенность и самообладание в конфликтных ситуациях;
– умение регулировать и поддерживать позитивное эмоциональное состояние как собственное, так и участника дорожного движения;
– эмоциональная устойчивость при принятии ответственных решений;
– устойчивость к повышенным нервно-эмоциональным нагрузкам;
– умение сопереживать проблемам водителей, проявляя реальную заботу об их безопасном передвижении по автодорогам.

8. Психомоторные свойства и физические качества:

– устойчивость к статическим нагрузкам;
– способность к быстрой реакции в условиях дефицита времени и информации;
– быстрая реакция на неожиданное слуховое восприятие посредством определенных движений;
– владение приемами самозащиты и рукопашного боя.

Противопоказания к деятельности сотрудника ДПС ГИБДД

1. Мотивационно-ценностные особенности:

– недисциплинированность;
– корыстная мотивация к службе;
– безответственность в работе;
– недобросовестность;
– безынициативность;
– пассивность;
– преобладание мотивации избегания неудач.

2. Познавательные качества:

– интеллектуальная тугоподвижность;
– слабая память;
– сниженный уровень интеллекта;
– узкий кругозор;
– слабая познавательная активность;
– невнимательность.

3. Коммуникативные качества:

- низкая культура речи;
- неприятие значения доводам оппонента;
- склонность к доминированию, эгоцентризм.

4. Эмоционально-волевые качества:

- повышенная конфликтность, вспыльчивость;
- низкий уровень психологической устойчивости, надежности в экстремальных условиях;
- равнодушие к проблемам участника дорожного движения;
- властолюбие;
- чрезмерная агрессивность;
- повышенный уровень тревожности;
- обидчивость.

5. Психомоторные и физические качества:

- преобладание тормозных процессов над процессами возбуждения в нервной системе;
- недостаточные физические данные.

Данная профессиональная программа позволяет целенаправленно ориентировать профессионально-психологическую подготовку сотрудников ДПС ГИБДД к эффективному разрешению общесоциальных задач по повышению безопасности на дорогах, к формированию у них навыков конструктивного взаимодействия с участниками дорожного движения, на всех уровнях профессионального образования, а также в процессе морально-психологической подготовки. Разработанная с учетом требований нормативных документов, учитывающая особенности основных функций дорожно-патрульной службы, она способствует наиболее полному представлению о деятельности специалиста, осуществляющего контроль и надзор за дорожным движением как практическими психологами, так и преподавателями в учебных заведениях, где проходят подготовку курсанты и слушатели по профилю ГИБДД.

§ 4. Примерная программа профессионально-психологической подготовки сотрудников ДПС ГИБДД к конструктивному взаимодействию с участниками дорожного движения

В целях совершенствования практики взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения нами был проведен опрос экспертов из числа руководителей управлений ГИБДД МВД, ГУВД, УВД по субъектам Российской Федерации, включая слушателей ВАК Академии управления МВД России, слушателей ВПК МВД России, а также начальников отделений ГИБДД МВД по Республике Башкортостан. Из них со стажем работы в ГИБДД: до 5 лет – 12 %; от 5 до 10 лет – 18 %; от 10 до 15 лет – 36 %; от 15 до 20 лет – 12 %; свыше 20 лет – 22 %. С высшим юриди-

ческим образованием – 43 %, с высшим техническим образованием – 41 %. Результаты экспертного опроса представлены в табл. 8.

Опрошенные эксперты считают наиболее значимыми в конструктивном взаимодействии с участниками дорожного движения профессиональные умения сотрудников ДПС ГИБДД, обеспечивающие реализацию законодательства в области дорожного движения: умение предъявлять законные требования к водителям и пешеходам, проявление внимания к обеспечению гарантий защиты их законных прав и интересов, умение разъяснять гражданам их права и обязанности, суть допущенного правонарушения.

Существенное значение отводится экспертами также умению конструктивно разрешать конфликты с водителями и пешеходами, умению убедительно предостерегать граждан от опасного поведения на дорогах. Из профессиональных умений сотрудников ДПС ГИБДД, связанных с психологическими механизмами мотивационно-целевой сферы взаимодействия, эксперты уделяют значительное внимание умениям сотрудников ДПС ГИБДД, непосредственно направленным на оптимизацию их совместной деятельности с водителями и пешеходами.

Ориентируясь на выделенные экспертами умения, нами была разработана примерная программа подготовки сотрудников ДПС ГИБДД к конструктивному взаимодействию с участниками дорожного движения, целью которой является формирование профессионально-психологической компетентности сотрудников к осуществлению субъект-субъектного взаимодействия с гражданами.

Таблица 5

**Особенности профессиональных умений сотрудников ДПС ГИБДД,
необходимых для конструктивного взаимодействия
с водителями и пешеходами**

№ п/п	Перечень профессиональных умений сотрудников ДПС ГИБДД, характеризующих профессионально-психологическую подготовленность к конструктивному взаимодействию с водителями и пешеходами	Степень значимости (баллы от 0 до 2)	Ранг
1	2	3	4
I. Побудительный компонент			
<i>Мотивационно-целевая сфера</i>			
1.	Проявление внимания к обеспечению гарантий защиты законных прав и интересов участников дорожного движения	1,90	1
2.	Осознание значимости проявления объективного решения к водителям и пешеходам, совершившим административное правонарушение	1,74	2
3.	Осознание значимости проявления принципиальности, а также непредвзятого отношения к нарушителям правил дорожного движения	1,73	3

1	2	3	4
4.	Умение разъяснять гражданско-социальную сущность своей деятельности, направленную на безопасное и бесперебойное движение транспортных средств, профилактику дорожно-транспортных происшествий	1,72	4
5.	Умение актуализировать у водителей позитивные мотивы сопричастности к безопасности на дорогах	1,68	5
6.	Умение призывать водителей к проявлению общегражданской позиции по отношению к другому участнику дорожного движения (оказавшемуся в трудной ситуации, совершившему правонарушение, преступление)	1,61	6
7.	Умение проявлять уважение к личному времени участников дорожного движения	1,60	7
8.	Умение снимать первоначальную настороженность водителей, связанную с остановкой транспортного средства	1,56	8
II. Когнитивный компонент			
<i>Коммуникативная сфера</i>			
9.	Умение четко и грамотно предъявлять законные требования к участникам дорожного движения	1,94	1
10.	Умение доступно разъяснять участникам дорожного движения существо допущенного ими правонарушения, а также их права и обязанности	1,87	2
11.	Умение убедительно предостерегать водителей и пешеходов от опасного поведения на дорогах	1,85	3
12.	Умение грамотно проводить профилактическую беседу с водителями и пешеходами, оказывая на них психологическое и воспитательное воздействие	1,82	4–5
13.	Умение эффективно осуществлять опрос свидетелей административного правонарушения, очевидцев дорожно-транспортного происшествия, преступления	1,82	4–5
14.	Умение оказывать внушение на участников дорожного движения (своим подтянутым внешним видом, профессиональной компетентностью, авторитетом, уверенным поведением)	1,79	6
15.	Умение в сфере своей компетенции квалифицированно осуществлять консультирование, давать рекомендации участникам дорожного движения	1,78	7
16.	Умение грамотно и доступно, проявляя инициативу, информировать водителей и пешеходов об особо аварийных участках автодорог, а также, по их просьбе, об особенностях маршрута передвижения	1,70	8
17.	Умение аргументированно убеждать водителей и пешеходов в чем-либо (в необходимости содействия с их стороны, в совершенном правонарушении и т. д.)	1,66	9

1	2	3	4
18.	Умение обращаться с просьбой, проявляя уважение к праву водителя отказать сотруднику ДПС в чем-либо	1,57	10
19.	Умение диагностировать неискренность водителей и пешеходов по вербальным (речевым) и невербальным реакциям	1,43	11
20.	Владение психотехникой вербальных (речевых) и невербальных (мимика, поза, пауза, дыхание, темп, тембр, громкость, жесты, интонация, дистанция, контакт глаз) средств воздействия на граждан	1,31	12
<i>Перцептивная сфера</i>			
21.	Умение, воздействуя на граждан, располагать к себе, вырабатывать у них положительное мнение о деятельности сотрудников ДПС	1,83	1–2
22.	Умение осуществлять самоанализ своих профессиональных действий	1,83	1–2
23.	Умение внимательно выслушивать доводы участников дорожного движения	1,81	3
24.	Умение адекватно определять личностные качества водителей и пешеходов, чтобы найти к ним индивидуальный подход	1,68	4
25.	Умение преодолевать стереотипы своего мышления в процессе взаимодействия с водителями и пешеходами	1,64	5
26.	Умение анализировать, адекватно определять субъективные и объективные факторы поведения участников дорожного движения в той или иной ситуации	1,62	6–7
27.	Умение анализировать высказывания водителей и пешеходов с учетом возраста, пола, проф. принадлежности и т. д.	1,62	6–7
28.	Умение видеть себя со стороны, глазами водителей и пешеходов	1,62	8
29.	Умение выявлять мотивы, которыми руководствовался участник дорожного движения, совершая тот или иной поступок	1,55	9
30.	Умение поставить себя на место участника дорожного движения, рассуждать с его точки зрения о какой-либо ситуации	1,51	10
31.	Умение вести диалог с водителями и пешеходами в ситуациях напряженности и конфликтности	1,86	1
32.	Умение конструктивно разрешать конфликты и выбирать оптимальные стратегии поведения при взаимодействии с гражданами	1,85	2
33.	Умение при необходимости использовать тактические приемы психологического воздействия на граждан	1,58	3

<i>Эмоционально-волевая сфера</i>			
34.	Умение сопереживать проблемам водителей, проявляя реальную заботу об их безопасном передвижении по автодорогам	1,70	1–2
35.	Умение регулировать и поддерживать позитивное эмоциональное состояние как собственное, так и гражданина	1,70	1–2
36.	Умение своими профессиональными действиями вызывать доверие граждан	1,68	3
37.	Умение оказывать экстренную психологическую помощь участникам дорожного движения в экстремальных ситуациях	1,53	4

Данная подготовка связана с развитием морально-ориентированной составляющей профессионально-психологической подготовленности, получением необходимых знаний, формированием умений и навыков конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с гражданами, повышением психологической устойчивости сотрудников в разнообразных ситуациях профессиональной деятельности, развитием профессиональных психологических качеств и специальных способностей (рис. 3).

Сущность профессионально-психологической подготовленности сотрудников ДПС ГИБДД к конструктивному взаимодействию с участниками дорожного движения отражают: *мотивационно-целевая сфера*, обуславливающая актуализацию у водителей и пешеходов позитивных мотивов сопричастности к обеспечению безопасности дорожного движения; *коммуникативная сфера*, направленная на оказание содействия гражданам, предупреждение их опасного поведения на дорогах; *перцептивная сфера*, обеспечивающая объективность, непредвзятость, справедливость принятых решений, соблюдая законные права и интересы граждан; *поведенческая сфера*, способствующая гибкому реагированию на действия водителей и пешеходов в различных ситуациях; *эмоционально-волевая сфера*, включающая оптимизацию эмоционального состояния граждан в целях обеспечения их надежности, формирования взаимодоверия.

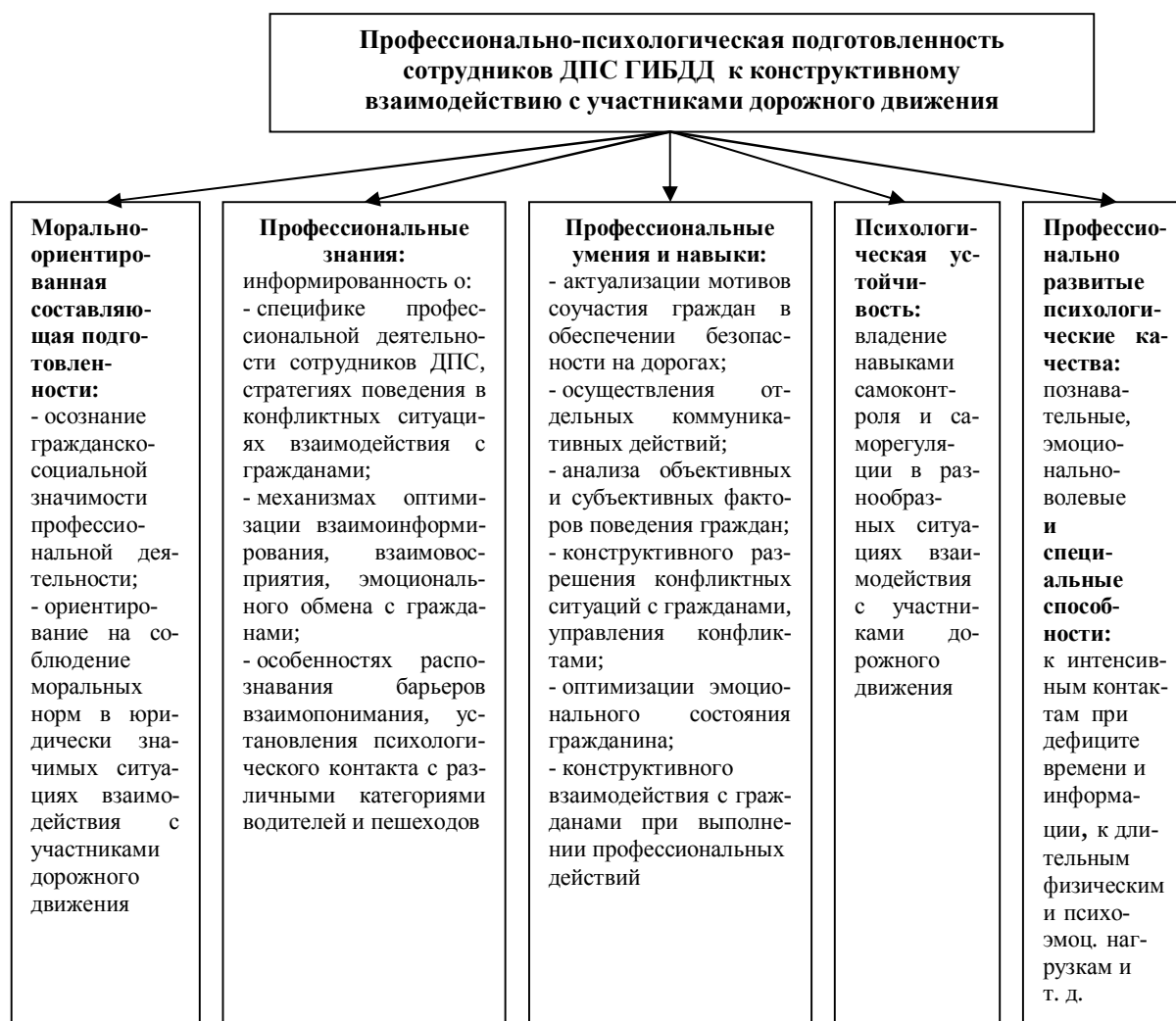


Рис. 3. Структура профессионально-психологической готовности сотрудников ДПС ГИБДД к конструктивному взаимодействию с участниками дорожного движения

Разработанная нами программа подготовки включает достижение следующих основных задач:

- осознание сотрудниками необходимости выработки у водителей и пешеходов позитивных мотивов сопричастности к безопасности на дорогах;
- осознание сотрудниками роли коммуникативных качеств в профессиональном и личностном росте, значимости эффективного коммуникативного обмена с участниками дорожного движения в повышении их правосознания и предупреждении опасного поведения на дорогах, обучение сотрудников умениям и навыкам осуществления отдельных коммуникативных действий;
- обучение сотрудников навыкам конструктивного диалога в целях разрешения напряженных ситуаций с водителями и пешеходами;

– обучение сотрудников психологическим приемам, способствующим адекватному анализу субъективных и объективных факторов поведения участников дорожного движения;

– обучение сотрудников навыкам самоконтроля и саморегуляции в целях оптимизации эмоционального обмена с участниками дорожного движения;

– обучение сотрудников навыкам оказания пострадавшим в дорожно-транспортном происшествии участникам дорожного движения экстренной психологической помощи;

– обучение сотрудников тактическим приемам психологического воздействия на различные категории водителей и пешеходов, развитие профессиональных психологических качеств и специальных способностей, необходимых в нестандартных, конфликтных, а также экстремальных ситуациях взаимодействия с участниками дорожного движения, в том числе в условиях дефицита времени и информации;

– расширение у сотрудников знаний об особенностях труда водителей транспортных средств, а также условий их надежности;

– формирование у сотрудников социально ориентированного правосознания, а также соучаствующего отношения к проблемам граждан в трудных дорожных ситуациях.

Основными показателями высокого уровня подготовленности сотрудников ДПС ГИБДД к конструктивному взаимодействию с участниками дорожного движения являются:

– владение умениями и навыками осуществления отдельных коммуникативных действий: психотехниками установления психологического контакта с различной категорией водителей и пешеходов (снятие первоначальной настороженности водителя транспортного средства, указание на сходство целей, информирование, проявление заботы и внимания к безопасному передвижению, демонстрация готовности помочь, призыв к проявлению гражданской позиции по отношению к участнику дорожного движения, оказавшемуся в трудной дорожной ситуации, к самоанализу совершенного правонарушения, привлечение третьего лица и т. д.), психотехниками неречевых и речевых средств коммуникативного воздействия (убеждение, внушение, просьба, информирование, расположение, принуждение); умение оказывать посредством коммуникации корректирующее воздействие на сознание и поведение участников дорожного движения, вырабатывая у них позитивные установки сознательного соблюдения правил дорожного движения;

– владение психотехниками совершенствования межличностного восприятия (адекватный анализ причин поведения участников дорожного движения, постановка себя на их место, умение представить себя в глазах водителей и пешеходов, осуществление самоанализа профессиональных действий);

– умение своевременно выявлять противоречия во взглядах водителей и пешеходов на правоприменительную практику в области дорожного движения, разрешать с ними конфликтные ситуации посредством диалога, управлять напряженными конфликтами; владение тактическими приемами психологического воздействия на отдельные категории водителей и пешеходов;

– владение навыками самоконтроля и саморегуляции, оптимизации эмоционального состояния участников дорожного движения; профессионально развитые наблюдательность, бдительность, решительность;

– умение эффективно пользоваться психологическими приемами конструктивного взаимодействия при осуществлении различных профессиональных действий (составлении схемы дорожно-транспортного происшествия, консультировании, информировании и т. д.);

– сформированные позитивные стереотипы сотрудников ДПС ГИБДД в отношении участников дорожного движения, а также установки к конструктивному взаимодействию с водителями и пешеходами, преобладание социально значимых мотивов профессиональной деятельности, обусловленных проявлением инициативы в оказании содействия участникам дорожного движения, а также соответствием принятых в отношении них решений общепринятым нормам морали.

Программа составлена с учетом методологических принципов юридической психологии:

– в соответствии с принципом юридической специфичности программа построена с учетом характера взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, обусловленного существующей системой оценки результатов их труда, а также спецификой правоприменительной практики к нарушителям правил дорожного движения;

– в соответствии с принципом конструктивности программа направлена на развитие соучастующего отношения сотрудников ДПС ГИБДД к проблемам участников дорожного движения, формирование позитивного стереотипа восприятия сотрудников гражданами, укрепление доверия к Госавтоинспекции в целом;

– в соответствии с принципом целостности программа рассчитана на ее включение в систему профессионального образования сотрудников ГИБДД, а также в процесс морально-психологической подготовки и содержит различные формы теоретического и практического обучения (проблемные лекции, круглый стол, социально-психологические тренинговые упражнения, деловые игры), вводные упражнения для использования на инструктажах перед заступлением нарядов на службу по охране общественного порядка;

– в соответствии с принципом гуманности и законности программа нацелена на улучшение формальных административных взаимоотношений с учетом индивидуально-личностных особенностей участников дорожного

движения, уважением их законных прав и интересов, предупреждением опасного поведения граждан на дорогах.

В программе основной акцент направлен на практическую отработку полученных знаний методом моделирования проблемных (нестандартных, конфликтных, а также экстремальных) ситуаций профессиональной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД, что способствует «повышению психологической грамотности инспекторов ДПС ГИБДД, проявляющейся во взаимоотношениях с участниками дорожного движения»¹.

Примерный тематический план

№ п/п	Наименование темы	Вид занятия	
		лекция	практическое занятие
1	2	3	4
1.	Психологические проблемы правоприменительной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД	2 ч	
2.	Особенности конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, стратегии оптимального разрешения конфликтных ситуаций	2 ч	2 ч
3.	Совершенствование коммуникативных средств воздействия сотрудников ДПС ГИБДД на правосознание и поведение участников дорожного движения	2 ч	2 ч (коммуникативный тренинг)
4.	Установление психологического контакта как необходимое условие конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения		2 ч
5.	Учет особенностей межличностного восприятия в конструктивном взаимодействии сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения	2 ч	2 ч
6.	Психофизиологические особенности труда водителей транспортных средств. Влияние различных факторов на безопасность дорожного движения	2 ч	
7.	Особенности эмоционального обмена между сотрудниками ДПС ГИБДД и участниками дорожного движения. Регуляция сотрудниками ДПС ГИБДД как своего эмоционального состояния, так и водителей в		2 ч

¹ Борисова С. Е. Совершенствование коммуникативных умений инспекторов дорожно-патрульной службы Государственной инспекции безопасности дорожного движения при проведении социально-психологического тренинга // СПС «Консультант плюс», 2012 // Юридическая психология. – 2010. – № 3.

	процессе конструктивного взаимодействия		
1	2	3	4
8.	Основы оказания экстренной психологической помощи гражданам при осуществлении неотложных действий на месте дорожно-транспортного происшествия	2 ч (с элементами практического)	
9.	Особенности конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения при осуществлении различных профессиональных действий (схемы дорожно-транспортного происшествия, опроса очевидцев и т. д.)		2 ч (деловые игры)
10.	Конструктивное взаимодействие с участниками дорожного движения как залог оптимального достижения общесоциальных целей по повышению безопасности на дорогах		2 ч (с элементами видео-тренинга)
11.	Обсуждение темы «Миссия сотрудников ДПС ГИБДД по повышению безопасности на дорогах»	2 ч (круглый стол)	
12.	Особенности участия командиров строевых подразделений ДПС ГИБДД в ведении переговоров в качестве посредников как один из способов конструктивного разрешения напряженных конфликтов между сотрудниками ДПС ГИБДД и участниками дорожного движения		2 ч
	ИТОГО	14 ч	16 ч

Структура раздела

Вводное занятие

Цель: анализ психологических проблем правоприменительной деятельности в области дорожного движения.

Время: 2 часа.

Содержание: тестирование сотрудников по опросникам: «Выявление особенностей взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения», «Направленность профессиональной деятельности», «Структура мотивации трудовой деятельности». Анализ практики взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами, основных факторов, влияющих на правоприменительную деятельность сотрудников ДПС ГИБДД.

Занятие 1

Цель: выявление специфики взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, а также условий его совер-

шенствования, ознакомление с особенностями конструктивного разрешения конфликтных ситуаций с водителями и пешеходами.

Время: 2 часа.

Содержание: проведение диагностики сотрудников ДПС ГИБДД по модифицированной методике «Стратегия» А. И. Шипилова. Понятия «межличностное взаимодействие», «конструктивное взаимодействие сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения», «конфликт», «конфликтная ситуация». Типология стратегий поведения сотрудников ДПС ГИБДД в конфликтных ситуациях взаимодействия водителями и пешеходами.

Занятие 2

Цель: отработка навыков конструктивного разрешения конфликтных ситуаций, возникающих во взаимодействии сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, умения вести диалог с водителями и пешеходами в напряженных ситуациях.

Время: 2 часа.

Содержание: обсуждение принципов работы в группе, выполнение тренинговых упражнений «Презентация товарища», «Нарисованное взаимодействие», «Техника вежливого отказа», «Конфликт». Определение оптимальных стратегий поведения сотрудников ДПС ГИБДД в напряженных ситуациях взаимодействия с водителями и пешеходами.

Занятие 3

Цель: ознакомление с возможностями коммуникативных средств воздействия на правосознание и поведение участников дорожного движения.

Время: 2 часа.

Содержание: роль коммуникативных средств воздействия на правосознание и поведение участников дорожного движения, особенности речевых и неречевых средств коммуникативного воздействия на человека. Методы психологического воздействия на участников дорожного движения. Уяснение понятий: «убеждение», «внушение», «просьба», «расположение», «информирование», «принуждение», «манипулирование». Барьеры в коммуникативном воздействии сотрудников ДПС ГИБДД на участников дорожного движения, способы их преодоления.

Занятие 4

Цель: отработка навыков вербального и невербального воздействия на участников дорожного движения.

Время: 2 часа.

Содержание: выполнение тренинговых упражнений «Атомы», «Групповой рассказ», «Интонация», «Гвалт», «Пойми фразу», «Иностран-

нец», «Манипуляции», «Визит», «Профилактическая беседа», «Консультирование».

Занятие 5

Цель: отработка навыков установления психологического контакта с гражданами при реализации различных функций дорожно-патрульной службы.

Время: 2 часа.

Содержание: выполнение упражнений «Зрительный контакт», «Условие общения», «Начало беседы», «Привлечение к содействию», «Разъяснение», «Терпеливое слушание».

Занятие 6

Цель: выявление особенностей межличностного восприятия в конструктивном взаимодействии сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения.

Время: 2 часа.

Содержание: тестирование по методике «Семантический дифференциал в ситуациях контроля и надзора за передвижением участников дорожного движения», особенности межличностного восприятия в зависимости от индивидуально-личностных особенностей. Ознакомление с особенностями эффектов в межличностном познании: стереотипизация, эффект проекции, ореола, первичности и новизны, средней ошибки, фактора превосходства, статуса, отношения к нам. Механизмы межличностного познания в практической деятельности сотрудников ДПС ГИБДД: идентификация, децентрация, каузальная атрибуция, аттракция, рефлексия и эмпатия.

Занятие 7

Цель: развитие профессиональной наблюдательности, стремления к выявлению личностных особенностей участников дорожного движения, анализу мотивов и причин поведения водителей и пешеходов, ознакомление с методами диагностики неискренности собеседника, отработка навыков рефлексивного мышления.

Время: 2 часа.

Содержание: выполнение упражнений «Сыщики», «Психологический портрет», «Я за тебя отвечаю», «Расскажи историю», «Причина и следствие», «Выявление причин», «Мой профессиональный автопортрет».

Занятие 8

Цель: определение специфических особенностей труда водителя, а также условий его надежности в безопасном передвижении по автодоро-

гам. Осознание необходимости внимания к самочувствию и безопасному передвижению водителей транспортных средств.

Время: 2 часа.

Содержание: психофизиологические особенности труда водителя транспортных средств. Роль соблюдения скоростного режима в безопасном передвижении участников дорожного движения. Утомление водителя и его надежность. Алкоголь и безопасность дорожного движения. Влияние индивидуально-личностных особенностей на надежность водителя.

Занятие 9

Цель: ознакомление с особенностями эмоционального обмена между сотрудниками ДПС ГИБДД и участниками дорожного движения. Регуляция и поддержание сотрудником ДПС ГИБДД позитивного эмоционального состояния в процессе конструктивного взаимодействия с участниками дорожного движения. Развитие профессиональной бдительности и решительности в экстремальных ситуациях взаимодействия с гражданами.

Время: 2 часа.

Содержание: выполнение тренинговых упражнений «Угадай, что я чувствую», «Реаниматор и замороженный», «Передача эмоций», «Презентация себя», «Соккрытие намерений», «Термометр», «Соучастие», «Волшебная лавка», «Социометрическая рефлексия», «Конфликт без эмоций», «Дерево», «Слепой и поводырь», «Незаконченное предложение».

Занятие 10

Цель: ознакомление с особенностями эмоциональных состояний водителей и пешеходов, пострадавших в ДТП. Отработка навыков оказания экстренной психологической помощи участникам дорожного движения в зависимости от типа реакции.

Время: 2 часа.

Содержание: динамика эмоциональных реакций и поведения человека в экстремальных ситуациях. Роль индивидуальных факторов в изменениях, происходящих в психической сфере человека на действие экстремальных условий. Особенности экстренной психологической помощи пострадавшим гражданам. Выполнение упражнения «Помощь».

Занятие 11

Цель: отработка навыков эффективного разрешения профессиональных задач в напряженных ситуациях взаимодействия с гражданами, проведения опроса непосредственных очевидцев дорожно-транспортного происшествия.

Время: 2 часа.

Содержание: деловые игры «Конфликт», «Опрос очевидцев».

Занятие 12

Цель: закрепление навыков конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения.

Время: 2 часа.

Содержание: выполнение тренинговых упражнений «Конструктивное взаимодействие», «Интервью».

Занятие 13

Цель: осознание значимости коммуникативного обмена в формировании правосознания участников дорожного движения, проявления повышенного внимания к надежности водителей транспортных средств, соучастия к их проблемам как к проблемам общегосударственного и общечеловеческого масштаба.

Определение достигнутых успехов в формировании навыков конструктивного взаимодействия с водителями и пешеходами, а также имеющихся резервов в совершенствовании профессионально-психологической компетентности.

Время: 2 часа.

Содержание: обсуждение темы «Миссия сотрудников ДПС ГИБДД по повышению безопасности на дорогах». Выполнение тренинговых упражнений «Прошлое, настоящее, будущее», «Напутствия профессионалу».

Занятие 14

Цель: обучение командиров строевых подразделений ДПС ГИБДД навыкам ведения переговоров при урегулировании напряженных конфликтов между подчиненным сотрудником ДПС ГИБДД и участником дорожного движения.

Время: 2 часа.

Содержание: психодиагностическое обследование по модифицированной методике «Посреднический потенциал личности» Н. И. Леонова Основные этапы и правила ведения переговоров. Арбитраж и посредничество. Выполнение упражнений «Особенности общения», «Помощь в разрешении конфликта», «Испорченная пластинка», «Вымещение злости», «Волшебная палочка», «Таможня».

Вводное занятие

Тема: «Психологические проблемы правоприменительной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД»

(лекция)

Диагностика: проведение психологического обследования сотрудников ДПС ГИБДД по модифицированным опросникам «Выявление особенностей взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками до-

рожного движения», «Направленность профессиональной деятельности», «Структура мотивации трудовой деятельности» (приложение 2).

Краткие тезисы по теме

В связи с процессом глобализации, дальнейшей автомобилизации, дорожно-транспортным травматизмом, происходящим реформированием деятельности сотрудников органов внутренних дел, вопросы повышения эффективности правоприменительной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД являются, несомненно, актуальными. В основе данной деятельности лежит контрольно-надзорная функция дорожно-патрульной службы, которая непосредственно направлена на защиту граждан от последствий дорожно-транспортных происшествий, вследствие чего она тесно взаимосвязана с профилактической функцией и функцией содействия.

На специфику правоприменительной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД существенно влияют *организационные факторы* (система оценки деятельности сотрудников ДПС ГИБДД, характер социально-правовой защищенности, законодательство в области дорожного движения), *психологические факторы* (психологические умения и навыки сотрудников ДПС ГИБДД, а также участников дорожного движения) и *условия деятельности* сотрудников ДПС ГИБДД (высокая интенсивность социальных контактов, недостаток времени и информации, возможность возникновения конфликтных, экстремальных и нестандартных ситуаций, дорожно-транспортная обстановка, условия дорожного движения).

Порядок осуществления сотрудниками ДПС ГИБДД правоприменительной деятельности отражен в Административном регламенте, где указывается, что «взаимоотношения сотрудников с участниками дорожного движения должны основываться на строгом соблюдении законности, четком исполнении своих обязанностей, сочетании решительности и принципиальности в предупреждении и пресечении правонарушений с внимательным и уважительным отношением к гражданам»¹.

Усиление административной ответственности по отношению к участникам дорожного движения, а также рост выявляемости совершаемых ими правонарушений, в том числе за счет внедрения системы автоматической видеофиксации правонарушений (только в 2012 году было возбуждено около 65 млн дел об административных правонарушениях в области дорожного движения, что на 12,8 % больше, чем за аналогичный период прошлого года), позволило несколько стабилизировать состояние аварий-

¹ См. : Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации исполнения государственной функции по контролю и надзору за соблюдением участниками дорожного движения требований в области обеспечения безопасности дорожного движения : приказ МВД России от 2 марта 2009 г. № 185.

ности на дорогах. Однако по-прежнему основная доля дорожно-транспортных происшествий (свыше 87 %) происходит по вине водителей, большинство из которых физические лица.

Полагаем, что это связано с недостаточной результативностью административно-наказательной политики без должного учета психологических факторов: возможностей психологического индивидуально-профилактического воздействия сотрудников ДПС ГИБДД на правосознание и поведение участников дорожного движения. Ведь сами по себе меры административного взыскания не несут профилактического воздействия на поведение водителей, не приводят их к твердому убеждению, что нарушение приносит вред всему обществу и им лично, а оптимизация формальных административных взаимоотношений невозможна без учета индивидуально-личностных особенностей граждан. К повышению дорожно-транспортной дисциплины данные меры воздействия могут привести только тогда, когда водитель осознает свою вину и необходимость соблюдения правил дорожного движения, будет уважительно относиться к правовым нормам в области дорожного движения. Для чего сотруднику ДПС ГИБДД следует: а) установить психологический контакт с гражданином, разъяснить цель и причину остановки; б) выявить причины допущенного правонарушения для восстановления объективной картины происшедшего; в) разъяснить суть правонарушения и его общественную опасность; г) достичь в ходе диалога взаимопонимания и взаимодоверия.

Нами было опрошено 455 водителей транспортных средств различных субъектов России. Из них 51,7 % – юридических лиц и 48,3 % – физических лиц. Всего лишь 14,5 % опрошенных нами граждан ответили, что, остановив транспортное средство по тому или иному поводу, инспекторы ДПС ГИБДД, как правило, проявляли к ним интерес как к личностям, а также обращали внимание на их самочувствие и безопасное передвижение, в то время когда важнейшую роль в деле эффективного предупреждения дорожно-транспортного травматизма играет только создание атмосферы озабоченности в отношении безопасности на дорогах со стороны государства, а в лице его представителей – сотрудников ДПС ГИБДД.

Кроме того, только внимательное отношение к безопасности граждан на дорогах, проявление к ним соучастия и заботы способствуют улучшению взаимоотношений сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения. Опрошенными респондентами были положительно отмечены следующие действия сотрудников ДПС ГИБДД: инспекторы ДПС ГИБДД были внимательны, предоставляли возможность участнику дорожного движения полностью изложить причину правонарушения – 13,0 %; сотрудниками ДПС ГИБДД приводились статистические данные по дорожно-транспортному травматизму – 12,3 %; инспекторы ДПС ГИБДД были вежливы, терпеливы, не допускали резких выражений – 16,7 %; инспекторы ДПС ГИБДД разъясняли, что безопасность дорожного движения зави-

сит от каждого водителя и пешехода, предостерегали от опасного поведения на дорогах – 11,2 %; инспекторы ДПС ГИБДД предлагали гражданину самому проанализировать свое поведение – 2,9 %; инспекторы ДПС ГИБДД были объективны при принятии мер административного воздействия, за что я был им благодарен – 5,1 %.

Выявление и пресечение административных правонарушений как профилактика дорожно-транспортных происшествий не должно превращаться в самоцель профессиональной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД. Это подрывает доверие к сотрудникам ГИБДД, способствует их профессиональной деформации, нарушениям законности и формированию негативного стереотипа восприятия сотрудников ГИБДД со стороны граждан.

Применяя различные меры административного воздействия к правонарушителям, сотрудники ДПС ГИБДД должны при этом оказывать на них корректирующее индивидуально-профилактическое воздействие, соответствующее их личностным и поведенческим особенностям, уровню правосознания, а не допускать формального подхода к гражданам.

Сотрудники ДПС ГИБДД зачастую несут службу при неблагоприятных экологических, погодных условиях, в окружении источников повышенной опасности, при этом они ежедневно контактируют с большим количеством граждан. Причем данные контакты нередко протекают на уровне первых впечатлений и связаны с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Правоприменительная деятельность сотрудников ДПС ГИБДД во многом связана с экстремальными ситуациями, такими, как наблюдение за транспортным потоком, остановка транспортного средства, проверка неподвижно стоящего транспортного средства, преследование транспортного средства, остановка преследуемого транспортного средства, подготовка к использованию заслона.

Таким образом, осуществление контрольно-надзорной функции требует от сотрудников ДПС ГИБДД высокого уровня специальной профессионально-психологической подготовленности к взаимодействию с участниками дорожного движения.

Литература по теме:

1. Официальный сайт ГИБДД МВД России. URL : <http://www.gibdd.ru>.
2. Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации исполнения государственной функции по контролю и надзору за соблюдением участниками дорожного движения требований в области обеспечения безопасности дорожного движения : приказ МВД России от 2 марта 2009 г. № 185.

3. Наставление по организации деятельности дорожно-патрульной службы ГИБДД МВД РФ : приказ МВД России от 2 марта 2009 г. № 186 ДСП.

Занятие № 1

Тема: «Особенности конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, стратегии оптимального разрешения конфликтных ситуаций»

(лекция)

Диагностика: проведение психологического обследования сотрудников ДПС ГИБДД по модифицированной методике «Стратегия» А. И. Шипилова (приложение 2).

Краткие тезисы по теме

Дорожно-транспортная обстановка по-прежнему остается напряженной. В мире каждые 6 секунд в авариях погибает один человек. В среднем по России за сутки на дорогах погибают около 67 человек и свыше 680 получают ранения. В условиях напряженной дорожно-транспортной обстановки только эффективная взаимопомощь, или иначе конструктивное взаимодействие с водителями и пешеходами, поможет сотрудникам ДПС ГИБДД оптимально разрешать общесоциальные задачи оперативно-служебной деятельности, связанные с безопасностью на дорогах.

Для того чтобы определить, как организовать конструктивное взаимодействие инспекторов ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, обратимся к теоретическому анализу данной проблематики. Взаимодействие является более широким понятием, чем общение, включающим не просто передачу информации, но мотивы и цели установления контакта, восприятия партнерами друг друга, обмен эмоциональным состоянием, стратегии поведения по отношению друг к другу. Общение же является высшей формой взаимодействия, при котором происходит обмен значимыми для обоих чувствами и переживаниями, и в этом его отличие от простого контактирования.

Взаимодействие является необходимым элементом совместной деятельности, что предполагает достижение практического результата. Таким результатом может быть общий вклад в дело безопасности дорожного движения.

Одним из значимых компонентов взаимодействия является взаимовлияние людей друг на друга. Например, грубость со стороны инспектора ДПС порождает соответствующее изменение в поведении участника дорожного движения, вызывая со стороны последнего ответные реакции, которые, в свою очередь, влияют на поведение инспектора.

Таким образом, взаимодействие можно представить как личностный контакт, обусловленный взаимозависимостью субъектов на пути достижения целей, как правило, опосредованный общением и совместной деятель-

ностью, на основе которого происходит воздействие субъектов друг на друга и складываются определенные взаимоотношения.

Конструктивное взаимодействие сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения – это процесс, основанный на действующем законодательстве, должностных инструкциях, гражданской позиции и включающий установление социально-психологического контакта между сотрудниками ДПС ГИБДД, водителями и пешеходами, в результате которого, содействуя друг другу, они становятся активными субъектами достижения общесоциальных целей, связанных с безопасностью на дорогах.

Взаимодействие как процесс, разворачивающийся во времени и пространстве, имеет ряд стадий в своем развитии. Для взаимодействия, протекающего в ограниченное время, на уровне первых впечатлений, опосредованного правоотношениями в области дорожного движения, динамика взаимодействия может быть представлена следующим образом: взаимное восприятие сотрудника ДПС ГИБДД и участника дорожного движения; сопряжение профессиональных и индивидуально-личностных целей и мотивов сотрудника ДПС ГИБДД и участника дорожного движения, в результате чего происходит согласование с целями и интересами первого либо их временная трансформация (соподчинение); определение стратегий поведения относительно ролевых и личностных ожиданий; информационно-эмоциональный обмен между субъектами дорожного движения.

Действенной, динамической стороной взаимодействия является его типология. Взаимодействию инспекторов ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами свойственны такие типы, как содействие, бездействие, противодействие.

Согласно Административному регламенту сотрудники ДПС ГИБДД обязаны оказывать содействие гражданам:

- в оказании или организации оказания первой помощи пострадавшим и доставления их в лечебные учреждения; при обнаружении лиц, находящихся в бессознательном состоянии, а также с явно выраженными тяжелыми травмами на место вызывается скорая медицинская помощь;
- в защите от преступных и иных противоправных посягательств на их жизнь, здоровье, а также их собственность;
- в организации транспортировки поврежденных или неисправных транспортных средств, охране имущества, оставшегося без присмотра в результате дорожно-транспортных происшествий;
- в переходе инвалидами, престарелыми и детьми улиц и дорог.

Также сотрудники ДПС ГИБДД разъясняют гражданам специфику проезда, маршрута следования, в том числе к местам расположения медицинских учреждений, органов внутренних дел и подразделений Госавтоинспекции, предоставляют номера телефонов для получения информации о перемещении задержанных транспортных средств и местах расположения

специализированных стоянок для хранения задержанных транспортных средств.

Инспекторам ДПС для эффективного решения профессиональных задач не обойтись и без содействия самих водителей транспортных средств.

Водитель обязан по правилам дорожного движения «предоставлять транспортное средство:

- сотрудникам полиции..., в случаях, предусмотренных законодательством;
- медицинским и фармацевтическим работникам для перевозки граждан в ближайшее лечебно-профилактическое учреждение в случаях, угрожающих их жизни».

Бездействие с обеих сторон, особенно в нормативно-регламентированных ситуациях, чревато определенными последствиями: дисциплинарного, уголовного (для сотрудников полиции); административного, уголовного порядка (для граждан).

С противодействием со стороны некоторых участников дорожного движения инспекторы ДПС ГИБДД нередко сталкиваются, выявляя и пресекая преступления и административные правонарушения. Оказывать противодействие гражданам могут и сотрудники ДПС ГИБДД. Наиболее ярко это проявляется при формальном подходе к гражданам. Таким образом, в процессе формального взаимодействия возможно достижение цели либо сотрудником ДПС ГИБДД, либо гражданином, когда та или иная сторона обладает определенным преимуществом.

Взаимодействие сотрудника ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения зачастую носит конфликтный, напряженный характер, так как одной из основных задач дорожно-патрульной службы является обеспечение соблюдения участниками дорожного движения правил дорожного движения.

Конфликт (от латинского – *conflictus*) – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов субъектов взаимодействия.

В структуре конфликта можно выделить: конфликтную ситуацию, «инцидент» (пусковой механизм), ситуацию конфликта (развитие и разрешение конфликта). Эти элементы ведут себя различно в зависимости от конфликта.

Конфликтная ситуация – представление о существующем противоборстве, о самом себе (своих целях, намерениях и т. п.), о «противнике» (его целях, индивидуальных и личных особенностях) в конкретных условиях, до начала противоборства, а также о том, каково представление противника о представлениях сотрудника. Другими словами – это ситуация, которая угрожает разрядиться конфликтом, а может и не разрядиться конфликтом, если нет повода.

Субъектами конфликта являются отдельные индивиды, защищающие свои интересы. Объектом конфликта являются несовместимые потребности, интересы, ценности, позиции, цели. Поводом к возникновению конфликта служит *инцидент*. Связь причин и повода – это связь между объектом конфликта и инцидентом. Например, причиной конфликта может стать разногласие между сотрудником ДПС ГИБДД и водителем по факту, а поводом – грубость, нетактичность, даже повышенный голос сотрудника.

Конфликтная ситуация между сотрудником ДПС ГИБДД и участником дорожного движения может носить как конструктивный, так и деструктивный характер. Конструктивное начало в конфликтной ситуации выражается в том, что выявляется ошибочный взгляд водителя либо пешехода на правоприменительную практику в области дорожного движения. Главная задача сотрудника ДПС ГИБДД состоит: в умении разъяснить водителю либо пешеходу социальную сущность своей деятельности, направленную на профилактику ДТП, в умении выбрать оптимальные стратегии поведения в отношении участника дорожного движения, ориентируясь на нормативно-правовые акты и конструктивный диалог, чтобы достичь взаимопонимания, в умении регулировать эмоциональное состояние как собственное, так и участника дорожного движения. Деструктивный характер конфликтная ситуация носит в случае неумения, а порой и нежелания сотрудником ДПС ГИБДД вести с гражданами переговоры, ориентируясь на должностное превосходство и императивный монолог.

И. Б. Пономарев, проанализировав подходы к данному вопросу применительно к деятельности сотрудников ОВД, выделил семь основных стадий (фаз) развития конфликта:

1) предконфликтная стадия.

Происходит постепенное накопление различий во мнениях, в оценках поступков или происходящих событий;

2) стадия, связанная с возникновением объективной конфликтной ситуации.

Столкновений между участниками как таковых пока нет, но совокупность обстоятельств позволяет сделать вывод, что возросло влияние негативных факторов и условий взаимодействия, произошло качественное изменение в накоплении расхождений в позициях и отношениях между людьми и уже существует объективная основа конфликта;

3) интеллектуальный этап развития конфликта.

Конфликт обнаруживается и осознается конкретными его участниками. Понимание причин и намерений другой стороны еще не отягощается яркой эмоциональной окраской. В рассуждениях о возможных последствиях и выборе тактики дальнейшего взаимодействия и взаимоотношений преобладают элементы логики. Для тактики поведения конфликтующих сторон на этом этапе характерными являются «переговоры», выжидание,

некоторые уступки в целях создания ситуации неопределенности, маневрирование информацией для уточнения намерений других участников конфликта, приведение аргументов в пользу своей позиции, разъяснение ошибочной точки зрения другой стороны, взаимные объяснения, поиск разрешения конфликта на интеллектуальном уровне;

4) критический этап развития конфликта.

Основным показателем является преобладание эмоционального накала в противодействии сторон друг другу. Приведение аргументов и попытки примирения не играют существенной роли. В тактике поведения прослеживаются неожиданные действия, приемы психологического давления, принуждения. Возможным является совершение поступков, свидетельствующих о серьезных дефектах в морально-волевой характеристике поведения той или другой стороны;

5) спад напряженности и противодействия.

В зависимости от ситуации наступает обоюдная или односторонняя разрядка в переживаниях, эмоциональная захваченность борьбой идет на убыль. Стороны в этих случаях имеют кратковременную возможность оценить и взвесить последствия своих поступков, а также поведение и санкции другой стороны. Для спада напряженности характерными являются новый перебор альтернатив поведения и некоторая неопределенность своего положения наряду с поисками оправдания себя в собственных глазах, рационализацией мотивов своего поведения;

6) сопоставление официальных и неофициальных оценок поведения.

Люди стремятся соотнести свои взгляды на происшедшее с общественным мнением. В тех случаях, когда официальная оценка и неофициальное мнение о поведении конфликтующих сторон серьезно не противоречат друг другу, это способствует понижению уровня напряженности взаимоотношений. При серьезных расхождениях между официальной оценкой и неофициальным общественным мнением о конфликте противоборство может обостриться, психологическое подкрепление получает эффект последствия: отрицательную эмоциональную окраску приобретают новые всплески борьбы. Конфликт не разрешается и характеризуется пульсирующей формой протекания;

7) разрешение конфликта либо выход из него одной из сторон.

Разрешение конфликта может приводить к устойчивому взаимопониманию, утверждению делового подхода в решении служебных задач, чувства восторжествовавшей справедливости, согласованности общественных и личных интересов, исполнительности, уверенности в себе и других людях.

А. И. Папкин предложил технику достижения согласия с конфликтующим человеком, которую условно можно представить в виде следующей формулы:

$$B+3+ПР+У=согласие$$

в которой каждый элемент означает определенную характеристику поведения сотрудника ОВД, стремящегося к достижению согласия в ситуации инцидента:

- «В» – выслушать внимательно и серьезно другого человека;
- «З» – в благожелательном деловом тоне сделать другому человеку пару тактичных замечаний по существу проблемы;
- «ПР» – поговорить о причинах правонарушения, раскрыть юридический смысл сложившейся ситуации, показать собственное отношение к происходящему, привести аргументы, сослаться на соответствующие законы, нормы поведения, правила, указания. Выделить те моменты, в которых аргументация правонарушителей носит спорный характер. Из затруднительной ситуации можно выйти, задав встречный вопрос (контрвопрос), что переводит правонарушителя из активной роли нападающего в позицию защищающегося. Формулируя контраргументы, нельзя высказывание начинать со слова «но», так как для оппонента оно несет значение противоречия.
- «У» – проявлять некоторую уступчивость, в конце разговора поблагодарить оппонента «за пользу», принесенную для разрешения конфликтной ситуации.

Для конструктивного разрешения конфликтных ситуаций большое значение играет умение сотрудников ДПС ГИБДД выбрать оптимальную стратегию поведения в отношении участника дорожного движения. Так, психолог А. И. Шипилов выделяет такие стратегии поведения, как нормативная, конфронтационная, манипулятивная, переговорная.

Конфронтационная стратегия. Рассматривается как конфликтный тип поведения сотрудника ДПС ГИБДД. Она предполагает использование должностного превосходства, психологического и физического принуждения по отношению к водителям и пешеходам. Для конфронтационной стратегии характерен слабый контроль над своими эмоциями. Конфронтационные действия из средств разрешения оперативно-служебных задач любой ценой могут трансформироваться в конечную цель – нанесение максимального ущерба участнику дорожного движения.

Манипулятивная стратегия. Предусматривает достижение целей сотрудником ДПС ГИБДД путем косвенного психологического воздействия на водителей транспортных средств, в результате которого они вынуждены уступить или действовать в нужном для манипулятора направлении. Нацелена на неявное изменение направленности активности участника дорожного движения. Для реализации данной стратегии необходим хотя бы минимум знаний о потребностях и интересах гражданина, сильных и слабых сторонах его личности.

Нормативная стратегия. Представляет собой линию поведения сотрудника ДПС ГИБДД в конфликтной ситуации с участником дорожного движения, в основе которой лежит опора на нормативность позиции, со-

блюдение законных прав и интересов граждан, но в то же время преобладание императивного монолога. Базируется на рациональном анализе ситуации и аргументированном обосновании своей позиции, предъявлении требований с опорой на официальный статус или отношения. Затрагивается в нормативных правовых документах в области дорожного движения.

Оптимальной для конструктивного разрешения конфликтных ситуаций с участниками дорожного движения является *переговорная стратегия*. Она предполагает тактику поведения сотрудника ДПС ГИБДД, ориентированную на совместное обсуждение проблемы с участником дорожного движения, диалог, поиск альтернативного варианта решения, нахождение компромисса, решения, которое устраивает обе стороны. Данная стратегия способствует укреплению доверия к сотрудникам ДПС ГИБДД со стороны водителей транспортных средств.

Таким образом, именно конструктивное взаимодействие сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения способствует формированию взаимодоверия, а также эффективному достижению общесоциальных целей, связанных с безопасностью на дорогах, путем активного содействия друг другу.

Литература по теме:

1. Анцупов А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – 3-е изд. – СПб. : Питер, 2007. – 591 с.
2. Козловская Е. А. Профессиональное общение и разрешение конфликтных ситуаций в деятельности инспектора ГАИ с участниками дорожного движения : методические рекомендации / Е. А. Козловская. – М. : НИЦ ГАИ МВД России, 1995. – 24 с.
3. Костина Л. Н. Профессионально-психологическая подготовка сотрудников ДПС ГИБДД : монография / Л. Н. Костина. – Орел : Ор. ЮИ МВД России, 2003. – 230 с.
4. Папкин А. И. Личная профессиональная безопасность сотрудников органов внутренних дел : учебное пособие / А. И. Папкин. – Домодедово : ВИПК МВД России, 2000. – 261 с.
5. Пирогова Л. К. Конфликтологическая подготовка сотрудников органов внутренних дел : практ. пособие / Л. К. Пирогова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Домодедово : ВИПК МВД России, 2012. – 47 с.
6. Пономарев И. Б. Избранные труды, конфликтология и психология управления, практическая психология в органах внутренних дел / И. Б. Пономарев. – М. : ИМЦ ГУК МВД России, 2002. – 257 с.

Занятие № 2

Тема: «Особенности конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, стратегии оптимального разрешения конфликтных ситуаций»

(практическое занятие)

Дидактические материалы

Тренинговое упражнение «Презентация товарища»

Цель: создание общей работоспособности в группе, развитие рефлексивного мышления, умения анализировать поведение другого человека.

Первый участник представляется, называя свое имя, например, Александр. Ведущий предлагает группе рассказать все, что они знают про Александра (где живет, чем увлекается, какой он во взаимоотношениях с коллегами и т. п.). Александр молча слушает, не перебивая. Свои поправки и добавления он может сделать позже. Если в группе возникает пауза, ведущий может стимулировать группу спрашивая: «Это все, что Вы знаете про Александра?» При возникновении продолжительной паузы, демонстрирующей, что про Александра рассказать больше нечего, ему предоставляется слово для добавления и поправок.

По окончании Александр говорит группе: «Спасибо за то, что Вы рассказали обо мне», и слово для представления переходит следующему по кругу участнику.

Процедура заканчивается после того, как представлены все участники группы.

Обсуждение правил работы в группе

1. Выработка у группы обучающихся стремления к совершенствованию навыков конструктивного взаимодействия с участниками дорожного движения в целях эффективного достижения общественно значимых целей профессиональной деятельности, заключающихся, прежде всего, в предупреждении дорожно-транспортного травматизма, обеспечении безопасного передвижения водителей и пешеходов.

2. Искренность в общении, в том числе при анализе существующих проблем практики повседневного взаимодействия сотрудников ДПС с участниками дорожного движения.

3. Направленность на обсуждение процессов, которые происходят в группе в данный момент, чувств, переживаемых в данный момент, мыслей, происходящих в данный момент, «здесь и теперь».

4. Соблюдение конфиденциальности или запрещение выносить обсуждаемые проблемы за пределы группы.

5. Право каждого сказать «стоп», прекратить обсуждение его проблем.

6. Возможность каждого участника группы говорить только от своего имени.

7. Условие не критиковать и признавать право каждого на высказывание своего мнения.

8. Проявление уважения и объективности в оценивании поведения друг друга.

9. Анализ своих ошибок, допущенных при взаимодействии с участниками дорожного движения в группе, стремление перенять положительный опыт коллег, активное обращение к ведущему за консультацией по интересующему вопросу.

10. Стремление к активному участию, совместному обсуждению проблем, проявлению соучастия к профессиональному самосовершенствованию коллег, а также оказанию взаимной поддержки.

Тренинговое упражнение «Нарисованное взаимодействие»

Цель: отработка навыков невербального взаимодействия, осознание необходимости применения различных тактик психологического воздействия на партнера для улучшения взаимопонимания в целях продуктивного достижения совместного результата.

Каждый выбирает себе партнера, у которого другой цвет мелка или фломастера. Они берут большой лист бумаги, садятся туда, где им никто не мешает, и кладут бумагу между собой. Задание состоит в том, чтобы молча нарисовать одну картину. То, что будет нарисовано, не важно. Это могут быть линии, символы или реальные предметы либо смешанные из различных форм и элементов. Рисовать надо только своим цветом и по очереди.

По окончании – обсуждение: удобен ли был такой стиль общения? Имел ли место конфликт? Переглядывались ли вы время от времени? Что говорит картина о вашем взаимоотношении? Удалось ли достичь взаимопонимания? Каким образом? Пары могут показать всей группе получившиеся картины и рассказать о своем процессе общения.

Тренинговое упражнение «Техника вежливого отказа»

Цель: отработка навыков поддержания позитивного эмоционального состояния в напряженных ситуациях, защиты от манипулятивного воздействия.

Разыгрывается ситуация прихода рекламного агента с целью вынудить что-нибудь купить или с другими навязчивыми намерениями. Вы торопитесь и, кроме того, совершенно не заинтересованы в том, что вам предлагается. Как быть? Иногда и умение просто выгнать бывает полезно, но сейчас основная цель – научиться другому опыту действия.

Рекламный агент специально обучен и действует расчетливо, используя все слабые стороны человека. Что делать? Как поступить? Что говорить? Но нужно как-то решать проблему. Причем:

- Не потерять время.
- Не выйти из себя.
- Не поддаться на уговоры.

Участникам предлагается объединиться в пары и проиграть вышеописанную ситуацию. При этом задача агента всеми способами пытаться «зацепить клиента». «Утилизировать» аргументы клиента, не давая ему возможность повторять один и тот же отказ. Пытаться теми или иными способами переиграть его.

Задача клиента: не грубить, отвечать таким образом, чтобы в ответе прозвучало «да» человеку: «Вы очень любезны...», «Вы так внимательны и добры...», и «нет» предложению: «Спасибо, но я в этом не заинтересован...»¹.

При попытках агента расширить каким-либо образом круг обсуждаемых проблем, чтобы все-таки навязать свою игру, клиент применяет принцип «заезженной пластинки». То есть, чтобы ни говорил агент, клиент его выслушивает и с неизменной вежливостью повторяет одну и ту же фразу, например: «Спасибо, но меня это не интересует».

В процессе обсуждения необходимо дать каждому участнику возможность высказаться и оценить успешность действий партнера.

Тренинговое упражнение «Считалка»

Цель: восстановление общей работоспособности в группе.

Участникам предлагается поиграть в считалку. Но не в простую, а особенную. Первый участник называет число «один», сидящий слева от него участник называет число «два», затем следующий за ним по кругу (по часовой стрелке) говорит «три» и так далее. Особенность заключается в следующем: участнику, которому предстоит назвать число, кратное «4» (например, 4, 8, 12, 14, 16 и т. д.), необходимо хлопнуть в ладоши и тем самым пропустить ход. Данное число называет следующий за ним человек. Если кто-то ошибается, то он выбывает из игры, но остается сидеть на своем месте, пропуская ходы.

Тренинговое упражнение «Конфликт»

Цель: отработка навыков выбора оптимальных стратегий поведения в ситуации конфликта.

Ситуация 1

Вы остановили водителя за совершение грубого административного правонарушения – проезда на запрещающий сигнал светофора на железнодорожном

¹ Евтихов О. В. Практика психологического тренинга. – СПб. : Речь, 2004. – С. 195.

ном переезде. После требования предъявить документы мужчина стал вести себя грубо. Ответил, что торопится на важную встречу, его необходимо отпустить, иначе у всех будут крупные неприятности.

Ситуация 2

При несении службы на КПМ вами была остановлена водитель-женщина в нетрезвом состоянии. На требование предъявить водительское удостоверение она ответила категорическим отказом. При этом вела себя вызывающе, пытаясь спровоцировать Вас на конфликт.

Ситуация 3

Вы остановили автомашину, водитель которой совершил грубое правонарушение – выезд на встречную полосу, тем самым чуть не создав аварийную ситуацию. Гражданин вел себя вызывающе и развязно, стал провоцировать Вас на конфликт с тем, чтобы вызвать ответную грубость и обвинить Вас в превышении властных полномочий и предвзятости.

Ситуация 4

Вы остановили автомашину, водитель которой значительно превысил скорость, тем самым совершив грубое правонарушение. Водитель автомашины, вследствие недостаточного уровня знаний ПДД, не согласился с предъявляемой к нему мерой административного воздействия – изъятием водительского удостоверения, стал оспаривать показания радара. Возникла конфликтная ситуация.

Ситуация 5

Вы остановили автомашину за грубое нарушение ПДД. Водителем оказался сотрудник полиции в форменной одежде. При составлении административного материала водитель стал обвинять Вас в предвзятости, высокомерии, игнорировании чувств сострадания к коллеге. Возникла конфликтная ситуация.

По окончании обсуждаются приемлемые в данной ситуации стратегии взаимодействия с гражданами, делается вывод о том, что наиболее оптимальными являются нормативная и переговорная стратегии поведения в ситуациях конфликта (опора на правовые нормы, а также умение вести диалог с водителем).

Литература по теме:

1. Евтихов О. В. Практика психологического тренинга / О. В. Евтихов. – СПб. : Речь, 2004. – 256 с.
2. Марасанов Г. И. Социально-психологический тренинг / Г. И. Марасанов. – 4-е изд., испр. и доп. – М. : Когито-Центр, 2001. – 251 с.

3. Психогимнастика в тренинге / под ред. Н. Ю. Хрящевой. – СПб. : Речь, Институт Тренинга, 2000. – 256 с.

4. Фопель К. Формирование команды. Психологические игры и упражнения / К. Фопель ; пер. с нем. – М. : Генезис, 2003. – 400 с.

Занятие № 3

Тема: «Совершенствование коммуникативных средств воздействия сотрудников ДПС ГИБДД на правосознание и поведение участников дорожного движения».

(лекция)

Краткие тезисы по теме

Несмотря на общую стабилизацию состояния дорожно-транспортного травматизма, только усилением мер административной ответственности существенно повлиять на правосознание и поведение участников дорожного движения не удастся. Требуется разработка целой стратегии по предупреждению дорожно-транспортного травматизма, включая объединение усилий государственных органов, общественных формирований и граждан, совершенствование действующего законодательства, внедрение современных технологий, принятие и реализацию действенных профилактических мер. Приоритетами в области обеспечения безопасности дорожного движения определены участник дорожного движения, транспортное средство и дорожная инфраструктура.

По-прежнему существенная доля дорожно-транспортных происшествий происходит по вине водителей транспортных средств, что связано, в первую очередь, с их низкой дорожно-транспортной культурой. Основной акцент в обеспечении безопасного движения транспортных средств необходимо делать на *повышение правосознания* участников дорожного движения, предупреждение их опасного поведения на дорогах. Значительная роль в этом принадлежит многочисленной категории сотрудников ГИБДД – инспекторскому составу ДПС: их умению доходчиво разъяснять суть правонарушения, его общественную опасность, проводить профилактическую беседу, эффективно убеждать граждан в соблюдении дорожно-транспортной дисциплины, разъяснять, что безопасность на дорогах зависит от вклада каждого участника дорожного движения и т. д.

Правосознание – система юридических знаний, оценочных отношений к праву и практике его применения, а также установок правоисполнительного поведения. Практически все водители хорошо знают «дорожно-транспортную азбуку», т. е. обладают высоким уровнем правовых знаний в этой области, так как целенаправленно обучаются, чтобы участвовать в дорожном движении в новом качестве, однако многие нарушают правила дорожного движения, в первую очередь потому, что не осознают опасно-

сти своего поведения при малейшем отступлении от них, а также значимость соучастия в общем деле повышения безопасности на дорогах.

Под *психологическим воздействием* понимается целенаправленное вмешательство в психические процессы и состояния другого человека: чувства, мысли, а также поступки и деятельность при помощи психологических средств: вербальных и невербальных (поза, мимика, жесты, дистанция). Эффективными будут только те средства, которые целенаправленно будут способствовать формированию у водителей и пешеходов сознательных позитивных установок на соучастие в реализации общесоциальных целей оперативно-служебной деятельности.

Особенности речевых и неречевых средств коммуникативного воздействия

Социально-психологические исследования показывают, что в акте коммуникации людей слова составляют 7 %, звуки и интонации – 38 % и неречевые (невербальные) способы воздействия – 55 %. Поэтому результативность коммуникативного воздействия сотрудника ДПС ГИБДД на участника дорожного движения напрямую связана с владением им арсеналом неречевого канала общения.

Вербальные средства воздействия – это слова. Вербальные (речевые) средства воздействия обладают рядом существенных характеристик, относящихся к: а) звуковым свойствам речи и голоса (*паралингвистике*) и б) специфическим разделительным речевым звукам (*экстралингвистике*).

К звуковым свойствам речи и голоса относятся: диапазон речи (широкий, узкий); тональность (высокая, низкая); интонация (слабая, говорящая о подчиненности натуры человека, и повышенная, характеризующая сильную человеческую натуру); темп речи (быстрый, средний, замедленный); модуляция голоса (плавная, резкая); ритм голоса (равномерный или прерывистый) и тембр голоса (раскатистый, хриплый, скрипучий). Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная и размеренная манера речи. Конечно, доверять можно только инспектору ДПС ГИБДД, говорящему при общении с гражданами доброжелательным голосом, с искренней интонацией.

К специфическим разделительным речевым звукам (*экстралингвистике*) относят звуки, произносимые в процессе общения (смех, кашель, вздохи, шепот, плач и др.) Различают разделительные звуки (например, кашель), нулевые звуки (паузы), звуки сопровождения (например, «э-э-э», «хм-хм» и др.).

К невербальным (неречевым) средствам воздействия относят кинесику, такесику и проксемику. *Кинесика* (внешнее проявление человеческих чувств и эмоций) изучает мимику, пантомимику и жесты. Мимика выражается в движении мышц лица, отражающих актуальные эмоциональные состояния, и

поэтому дает богатую информацию о переживаниях человека. Часто искренность собеседника определяется по мимике. Оказывается солгать словами достаточно просто, а лицом это сделать очень трудно и удается это не многим людям.

Жесты занимают особое место в процессе общения, так как от них в значительной мере зависит взаимопонимание. Обычно выделяют пять групп жестов: 1) жесты-регуляторы, выражающие отношение человека к кому-либо, чему-либо (кивок головой, целенаправленное движение рукой и т. д.); 2) жесты-аффекторы, отражающие эмоции человека (поднятый большой палец руки, сжатый кулак и т. д.); 3) жесты-иллюстраторы, усиливающие возможности понимания (движения рукой, представляющие круг). Жест «отмашки», движение рукой, представляемое соединением воображаемых предметов и т. д. 4) жесты-эмблемы, заменяющие слова или фразы (сжатые руки на манеру рукопожатия людей означают «здравствуйте» и т. д.); 5) жесты-адапторы, отражающие привычки людей (почесывание отдельных частей тела или лица, касание партнера, перебирание предметов или манипуляции с ними).

Проксемика исследует расположение людей в пространстве во время общения. При взаимодействии с гражданами необходимо выбирать оптимальное расстояние до собеседника (психологическую дистанцию). Различают несколько основных дистанций между общающимися (стандарт европейской части России): интимная, личная, социальная и публичная. Интимной (доверительной) зоной считается расстояние до 50 см, на этой дистанции общаются близкие, хорошо знакомые люди. Большое расстояние имеет личная (бытовая) зона – от 50 до 1,5 метров, в которых происходит общение друзей, коллег. Официальные встречи в кабинетах происходят, как правило, в социальной (деловой) зоне – от 1,5 до 4 метров. На публичной дистанции – от 4 метров – читаются лекции, происходят выступления на митингах. Кроме того, на выбор дистанции влияют различия в статусе, поле, возрасте партнеров по общению, характер их взаимоотношений и другие причины.

На первоначальном этапе взаимодействия с гражданами сотруднику ДПС ГИБДД рекомендуется устанавливать психологический контакт в личной зоне общения, а затем определять отношение собеседника по мере наблюдения за выбором определенного расстояния. Необходимо помнить, что при нарушении границ зон общения собеседник испытывает определенный психологический дискомфорт и это, безусловно, отражается на эффективности общения¹.

Для эффективного коммуникативного воздействия на участников дорожного движения сотрудникам ДПС ГИБДД стоит учитывать ориентацию в пространстве – угол, под которым люди стоят или сидят по отношению друг к

¹ См. : Панфилова А. П. Теория и практика общения : учеб. пособие для студ. сред. учеб. заведений. – М. : «Академия», 2007. – 288 с.

другу, а также повороты, изменения угла общения (близкие друзья сидят рядом – 0 градусов, в то время, как люди, настроенные враждебно, стремятся занять положение напротив собеседника – 180 градусов)¹. Для того, чтобы установить психологический контакт с гражданином, целесообразно занять позицию по диагонали, плечом к плечу.

Такесика рассматривает прикосновения в ситуации общения. Телесный контакт (прикосновения, похлопывания, толчки и т. п.) является информативным признаком позитивного, доверительного общения. При необходимости телесный контакт может быть применен сотрудником ДПС ГИБДД в процессе общения с гражданами, но не рекомендуется чрезмерное увлечение данным видом выражения своего отношения к собеседнику.

Методы психологического воздействия на участников дорожного движения

При использовании методов и приемов коммуникативного воздействия сотруднику полиции необходимо соблюдать *принципы воздействия*².

Принцип законности (соответствие методов Конституции РФ, действующему законодательству, международным правовым актам и документам).

Принцип научности (применение научно обоснованных и прошедших апробацию методов воздействия).

Принцип целесообразности (воздействие должно отвечать намеченной цели, быть адекватным состоянию человека, не превращаться в психическое давление, принуждение, насилие).

Коммуникативное воздействие сотрудников ДПС ГИБДД на участников дорожного движения должно быть в первую очередь целенаправленным. Прежде чем оказывать воздействие на личность, необходимо это воздействие спланировать, а также спрогнозировать ответную реакцию собеседника на это воздействие. Для этого сотруднику ДПС ГИБДД следует представлять:

а) какие изменения в сознании гражданина должны произойти (конечный результат или цель);

б) какие средства воздействия на гражданина будут наиболее эффективны (с учетом личностных особенностей, уровня правосознания);

в) каковы возможности применяемых им воздействий, их законность.

Воздействие должно осуществляться с учетом конкретных особенностей личности. Среди таких особенностей личности, прежде всего, следует учитывать тип темперамента. Так, резкое требование может быть совершенно допустимым в отношении сангвиника и флегматика, но может вызвать взрыв негодования у холерика и состояние угнетенности у меланхолика. Методы

¹ См. : Там же.

² Прикладная юридическая психология : учеб. пособие для вузов / под. ред. А. М. Столяренко. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – С. 380.

психологического воздействия дают нужные результаты лишь в том случае, если учитывается не только совокупность психических свойств и качеств личности, но и психическое состояние личности в данное конкретное время.

Рассмотрим наиболее распространенные методы психологического воздействия, используемые сотрудником ДПС ГИБДД в своей деятельности.

Убеждение – сознательное, аргументированное воздействие на оппонента с целью изменения его суждений, отношений, намерений или решения. Применяются следующие приемы: предъявление водителю или пешеходу ясных, четко сформулированных аргументов в приемлемом для него темпе и в понятных для него терминах, достижение согласия по частям.

Внушение – сознательное неаргументированное воздействие, рассчитанное на некритическое восприятие оппонентом с целью изменения его состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям и т. п. Средства и приемы воздействия: авторитет сотрудника ДПС ГИБДД; уверенность вербального и невербального поведения; отчетливая размеренная речь; профессиональная компетентность.

Существенную роль в профилактике дорожно-транспортных происшествий играет своевременное *информирование* водителей об ухудшении условий дорожного движения, особенностях дорожной инфраструктуры, предупреждение их о наличии в пути особо аварийных участков. Значительная часть информации при взаимодействии инспектора ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения передается с помощью невербальных средств воздействия. В частности, посредством оптико-кинетической системы знаков инспектор ДПС ГИБДД, регулируя дорожное движение условными жестами, оказывает управляющее информационное воздействие на сотни водителей и пешеходов.

Просьба – обращение к оппоненту с призывом помочь разрешить ту или иную проблему. Применяются ясные и вежливые формулировки, необходимо проявление уважения к праву гражданина отказать в просьбе, если ее выполнение неудобно ему или противоречит собственным целям.

Расположение – формирование положительного отношения к себе. Используется высказывание положительных суждений о гражданине, оказание ему помощи.

Принуждение – требование выполнить распоряжение, подкрепленное законом, сопровождается разъяснением возможных последствий его невыполнения, а в худшем случае – открытыми угрозами, шантажом, насилием (противозаконные методы). Средствами применения являются: объявление жестко определенных действий, наложение запретов и ограничений, которые, как правило, не объясняются и не подлежат обсуждению.

Игнорирование – умышленное невнимание по отношению к оппоненту, его высказываниям и действиям. Применяется демонстративный пропуск слов гражданина «мимо ушей»; невербальное поведение, указывающее на то,

что присутствие водителя не замечается; молчание и отсутствующий взгляд в ответ на вопрос, внезапная смена разговора.

Манипулирование – скрытое от оппонента побуждение его к переживанию определенных состояний, изменению чего либо, принятию решений и выполнению действий для достижения собственных целей. Используется запугивание – угроза наступления последствий, запутывание – введение гражданина в заблуждение; привлечение – вовлечение гражданина путем обещаний.

*Особенности барьеров в коммуникативном воздействии
сотрудников ДПС ГИБДД на участников
дорожного движения, методы их преодоления*

Во время общения сотрудника ДПС ГИБДД с гражданином его слова и побуждения могут неправильно интерпретироваться или вообще не восприниматься гражданами; иногда информация может и доходит до гражданина, но в искаженном виде или неполностью; случается, что между сотрудниками и гражданами возникает непонимание.

Эффективность коммуникативного воздействия на граждан может минимизироваться, если на пути встречаются преграды или так называемые барьеры, связанные с недостатками как в самой речи, так и в способах изложения высказываемого.

Б. Ф. Поршнев подчеркивает: «Хотя каждый говорящий внушает, однако далеко не всякое словесное внушение приемлется как таковое, ибо в подавляющем большинстве случаев налицо и встречная психологическая активность, называемая контрсуггестией (противовнушением)»¹. Именно контрсуггестия является главной причиной возникновения тех барьеров, которые выстраиваются на пути коммуникативного воздействия.

Из механизмов контрсуггестии выделяются: избегание, непонимание и авторитет. *Избегание* – это наиболее эффективный и простой способ защиты от воздействия. С его помощью можно вообще уклониться от контакта или пассивно воспринимать сообщения партнера. Действие *авторитета* заключается в том, что, разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет только первым и отказывает в доверии вторым².

Другим коммуникативным барьером является *непонимание* самого сообщения. Различают четыре специфических коммуникативных барьера непонимания: фонетический, семантический, стилистический и логический.

¹ Поршнев Б. Ф. Социальная психология и история. – М., 1979. – С. 155.

² См. : Там же.

Фонетический барьер непонимания вызывается особенностями речи говорящего. Фонетическое непонимание может быть неполным: сотрудник ДПС ГИБДД объясняет водителю что-либо быстро, невнятно, скороговоркой, с акцентом, шепелявя и т. д. и по этой причине речь воспринимается затрудненно. Фонетический барьер возникает и когда говорящий резко повышает голос, в этом случае понимание блокируется; внимание концентрируется не на смысле объяснения, а на отношении к нему говорящего.

Приемы проходимости информации:

- чем хуже гражданин знает язык, предмет обсуждения, тем медленнее надо говорить;
- чем выше уровень образования, тем выше скорость речи;
- люди пожилые поймут хуже быструю речь, а молодые – медленную.

Фонетический барьер возникает и в том случае, когда у говорящего неразборчивая дикция, плохая артикуляция (например, говорит, не открывая рта, стискивая зубы). Мешают восприятию смешки, вздохи, икота, звуки-разделители – «хм-м-м», «э-э-э» и слова паразиты – «это», «так сказать», «понимаете», «ну», «вот», «как бы». По мнению многих психологов, ошибки в произношении слов, в постановке ударений, слова-паразиты, характеризующие общий уровень культуры человека, режут слух и служат существенным барьером в общении¹.

Семантический (смысловой) барьер непонимания связан со значением слова. Человек фиксирует услышанную информацию сквозь призму собственного опыта, знаний, жизненных ценностей, потребностей, словарного запаса. Любое слово имеет обычно не одно значение и в зависимости от контекста может иметь несколько смыслов². Для преодоления данного барьера необходимо знать особенности собеседника, говорить с ним как бы «на одном языке», при этом объяснять слова, имеющие разные значения, комментировать тот смысл, в котором было использовано данное слово.

Стилистический (синтаксический) барьер непонимания связан с грамматической структурой информации, нарушением стиля изложения, нестыковкой вербальных и невербальных компонентов общения, другими словами – несоответствием формы сообщения его содержанию. Для того чтобы быть хорошо воспринимаемым, нужно четко изложить информацию, основные доводы, аргументы, их подтверждающие, структурировать информацию таким образом, чтобы она была взаимосвязана и одна мысль

¹ Столяренко А. М. Юридическая педагогика : курс лекций. – М. : ЭКМОС, 2000. – С. 123.

² См. : Панфилова А. П. Теория и практика общения : учеб. пособие для студ. сред. учеб. заведений. – М. : «Академия», 2007. – 288 с.

вытекала из другой¹. Также необходимо учитывать психологический закон памяти – «эффект края»: «лучше запоминается то, что было в начале и конце».

Логический барьер непонимания вызывается неприятием одним из участников общения логики и аргументов другого. Преодолеть логический барьер можно, если «идти от партнера», пытаясь понять, как он строил свои умозаключения и в чем состоят их расхождения. Многое в преодолении логического барьера зависит от того, насколько грамотно, ясно и лаконично излагаются мысли².

Преодолению логического барьера способствуют:

- для незаинтересованного гражданина наиболее сильный и важный аргумент следует представить в самом начале (нисходящая аргументация); для людей с высокой заинтересованностью и высоким образовательным уровнем наиболее эффективна восходящая система аргументации;
- выводы лучше сделать для незаинтересованной категории людей, заинтересованным предоставить сделать выводы самим;
- двойная аргументация наиболее оптимальна для людей с высоким уровнем образования, люди с низким уровнем образования поддаются односторонней аргументации³.

Таким образом, для эффективного применения методов и приемов коммуникативного воздействия на граждан сотрудник ДПС ГИБДД должен обладать высокоразвитыми коммуникативными умениями, важнейшими из которых являются:

- умение управлять дистанцией и расположением между собеседниками;
- умение правильно подобрать слова, соответствующие цели общения, ситуации и собеседнику;
- умение воспитывающе воздействовать на участника дорожного движения, применяя различные формы речевого воздействия (убеждение, внушение, принуждение, просьба и т. д.);
- умение проявлять инициативу в общении с участником дорожного движения;
- умение определять по визуальным признакам личностные особенности водителя или пешехода, чтобы найти к нему индивидуальный подход;
- умение внимательно слушать водителя или пешехода, а также вести с ним диалог;
- умение преодолевать психологические барьеры в общении.

¹ Корепанова Ю. Н. Психология в деятельности сотрудников милиции общественной безопасности : учебное пособие. – Саратов : СарЮИ МВД России, 2005. – С. 53.

² См. : Там же.

³ Костина Л. Н. Профессионально-психологическая подготовка сотрудников ДПС ГИБДД : монография. – Орел : ОрЮИ МВД России, 2003. – С. 147.

Литература по теме:

1. Костина Л. Н. Профессионально-психологическая подготовка сотрудников ДПС ГИБДД : монография / Л. Н. Костина. – Орел : ОрЮИ МВД России, 2003. – 230 с.
2. Официальный сайт ГИБДД МВД России. URL : <http://www.gibdd.ru>.
3. Панфилова А. П. Теория и практика общения : учеб. пособие для студ. сред. учеб. заведений / А. П. Панфилова. – М. : «Академия», 2007. – 288 с.
4. Парфенова З. А. Методы психологического воздействия : учебное пособие / З. А. Парфенова. – Новосибирск, 2004. – 419 с.
5. Андреева Г. М. Социальная психология : учебник для высших учебных заведений / Г. М. Андреева. – 5-е изд., испр. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2008. – 363 с.

Занятие № 4

Тема: «Совершенствование коммуникативных средств воздействия сотрудников ДПС ГИБДД на правосознание и поведение участников дорожного движения».

(практическое занятие)

Дидактические материалы

Тренинговое упражнение «Атомы»

Цель: создание общей работоспособности в группе.

Участники стоят по кругу. Необходимо представить, что все они – атомы. Атомы выглядят так (ведущий показывает следующую позу: согнув руки в локтях и прижав кисти к плечам). Атомы постоянно двигаются и время от времени объединяются в молекулы. Число атомов в молекуле может быть разным, оно будет определяться тем, какое число назовет ведущий. Участники быстро двигаются по комнате, и время от времени ведущий называет какое-то число, например, 3. И тогда атомы должны объединяться в молекулы по 3 атома в каждой. Молекулы выглядят так (тренер вместе с другими участниками группы показывает, как выглядит молекула: они стоят лицом друг к другу, касаясь друг друга предплечьями).

Тренинговое упражнение «Групповой рассказ»

Цель: отработка навыков устного повествовательного изложения.

Группа разбивается на две команды. Каждой команде необходимо сочинить групповой рассказ. Можно взять какой-нибудь предмет, например, авторучку или карандаш как «рабочий инструмент писателя». Представитель первой команды берет ручку и произносит первую фразу, и пе-

передает ручку следующему по кругу участнику этой команды. Следующий участник повторяет предыдущую фразу и в качестве продолжения добавляет свою, после чего передает «авторское перо» следующему, который также повторяет предыдущую фразу и дополняет своей. Когда очередь доходит до последнего участника из этой группы, он снова передает «перо» первому участнику для продолжения рассказа.

Процедура заканчивается, если команда допустит длинную паузу или какой-нибудь участник продолжит рассказ фразой, содержательно не стыкующейся с предыдущим рассказом. После этого свой рассказ сочиняет вторая команда.

Тренинговое упражнение «Интонация»

Цель: отработка навыков интонационной выразительности, адекватной характеру излагаемого материала.

На маленьких клочках бумаги группа пишет названия любых чувств, эмоций, которые пришли на ум в первую очередь. Каждый участник делает это самостоятельно, не советуясь с соседом. Затем листки бумаги собираются, перетасовываются и раздаются вновь. Теперь группа решает, какую фразу, строчку из стиха или обычное предложение, составленное группой специально для игры, взять за основу дальнейших действий. А после этого участники игры по очереди произносят эту фразу с интонацией, соответствующей тому чувству, что записано у них на листке бумаги. Произнеся фразу, игрок ждет, пока выскажут свои догадки все остальные, потом уже сообщает, какое чувство он вкладывал в интонацию.

Игра позволяет расширить диапазон интонационной выразительности, а также помогает участникам обнаружить, насколько адекватно воспринимаются их интонации большинством.

Тренинговое упражнение «Гвалт»

Цель: отработка навыков понимания смысла высказываний в условиях воздействия шумовых факторов, свойственных профессиональной деятельности сотрудников ДПС ГИБДД.

Один из членов группы, игрок, выходит за дверь. В это время группа сочиняет или выбирает из общеизвестных пословиц, стихов, афоризмов фразу для использования в игре. Избранная фраза распределяется между играющими, по одному слову на человека.

Когда игрок приглашается в комнату, группа произносит избранную фразу следующим образом: каждый участник неустанно повторяет только выпавшее на его долю слово. Все участники произносят свои слова одновременно, скандируя хором. Кто-то из них может взять на себя функции дирижера этого гвалта. Игрок должен понять, какую фразу произносит группа.

Тренинговое упражнение «Пойми фразу»

Цель: отработка навыков распознавания информации по невербальным реакциям собеседника, тренировка навыков образного, выразительного сообщения, умения задавать вопросы, расспрашивать, выстраивать логические цепочки, локализовывать круг поисков и догадок.

Группа разделяется на две команды. Каждая команда загадывает фразу, а затем поочередно ведет игру. Для этого из чужой команды выбирается один из участников. Ему «на ушко» сообщается фраза, загаданная противоположной командой. Этот участник должен теперь показать сообщенную фразу пантомимически, чтобы его команда сумела правильно разгадать изображенную фразу.

При этом допускаются уточняющие вопросы, которые необходимо задавать так, чтобы на них можно было бы отвечать «да», «нет», или «не знаю». Игрок, изображающий фразу, не должен ничего говорить. Даже ответы на уточняющие вопросы он дает утвердительными либо отрицающими кивками и покачиваниями головой. Кроме того, он может по своему усмотрению показать несколько пантомимических вариантов понимания загаданной фразы.

Выигравшей считается та команда, которая сумеет разгадать либо больше количество слов, если договорились о фиксированном количестве вопросов, либо разгадывает слова с меньшим числом дополнительных вопросов, либо разгадывает слова за меньшее время.

Для начала вместо фраз можно использовать отдельные слова (лучше всего из профессиональной терминологии). А в качестве загадываемых фраз неплохо использовать словосочетания, которые чаще всего используются в общении между сотрудником ДПС ГИБДД и участником дорожного движения.

Тренинговое упражнение «Иностранец»

Цель: отработка навыков невербального общения, убеждающего воздействия на участника дорожного движения.

Необходимо представить, что Вы с товарищами возвращаетесь из служебной командировки из сельской местности по заснеженной дороге. Внезапно Ваша машина увязла в сугробе. Вам необходима помощь в буксировке, однако никакого проезжающего транспорта не видно. Время позднее. Прождав минут 10, Вы, оставив коллег, отправились в сторону загородной трассы, чтобы, остановив автомашину, уговорить любого водителя помочь Вам. Вы крайне обрадовались, когда увидели наконец-то подъезжающую автомашину. Остановив ее, поняли, что водитель – иностранец и совершенно не знает русского языка. Ваша задача – объяснить иностранцу, проехать вместе с Вами, чтобы помочь отбуксировать автомашину.

Тренинговое упражнение «Манипуляции»

Цель: Отработка навыков распознавания манипуляций со стороны водителей и пешеходов, а также умений противостоять им. Осознание негативного влияния манипулятивного воздействия сотрудников ДПС ГИБДД на формирование доверия участников дорожного движения.

Происходит разбивка на пары: инспектор ДПС ГИБДД и гражданин. Нужно найти способ, искусно воздействуя на оппонента, побудить его к совершению определенных действий, а другому – найти способ отказать. Затем происходит обмен ролями.

1. Например, сотрудник в роли водителя спрашивает у сотрудника в роли инспектора ДПС ГИБДД: «Товарищ инспектор, я думаю, что Вы, как человек рациональный, не можете не согласиться со мной, что в столь значительном ограничении скоростного режима на данном участке дороги нет никакого смысла»?

2. Сотрудник в роли инспектора ДПС ГИБДД говорит водителю: «Иван Алексеевич, думаю, что не стоит обсуждать техническое состояние радара, тем более, что он показывает всего лишь незначительное превышение скорости, и за это я могу Вас просто предупредить».

Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсуждаются и комментируются.

Тренинговое упражнение «Визит»

Цель: Отработка навыков ролевого перевоплощения и убеждающего воздействия.

Группа делится на несколько преступников и двух сотрудников уголовного розыска. Несколько преступников будут находиться в квартире. Остальные преступники вместе с сотрудниками уголовного розыска будут поочередно наносить визит в квартиру, где скрываются преступники, чтобы договориться о совместных действиях по захвату банка. Преступники в квартире знают о возможном визите сотрудников полиции, но не знают их голоса, а также как они выглядят. Задача преступников, находящихся в квартире, по голосу определить, кто из пришедших к ним – сотрудники полиции, а кто – будущие сообщники. Задача сотрудников полиции – внедрение в банду преступников для раскрытия их преступного замысла. Затем преступники, которые будут находиться в квартире, уходят за дверь. Выбираются два сотрудника полиции и преступники. Для убедительной речи сотрудников полиции и преступников-подельников отводится ограниченное время (не более 3 минут). По истечении времени преступники в квартире решают, впустить человека к себе или нет. Соответственно, необходимо до последнего претендента скрывать свою роль.

Что повлияло на решение преступников впустить того или иного человека в квартиру? По каким признакам тот или иной претендент был от-

несен к сотрудникам полиции? Кто смог лучше всех войти в роль и перевоплотиться в преступника?

Тренинговое упражнение «Профилактическая беседа»

Цель: отработка навыков применения различных приемов психологического воздействия на правосознание и поведение различных категорий участников дорожного движения.

Ситуация 1

Вы остановили водителя на загородной трассе, который ехал вместе с пассажиркой. Они не были пристегнуты ремнями безопасности.

Необходимо провести с данными гражданами профилактическую беседу.

Ситуация 2

Вы остановили водителя, который ехал вместе с несовершеннолетним сыном, за значительное превышение скоростного режима.

Необходимо провести с данным водителем профилактическую беседу.

Ситуация 3

Во время несения службы на Ваших глазах дорогу на красный сигнал светофора перебежал подросток, едва не попав под автомашину, сильно напугав водителя.

Необходимо с данным подростком провести профилактическую беседу.

По окончании – обсуждение. Какая профилактическая беседа со стороны сотрудника ДПС ГИБДД была наиболее убедительна для участника дорожного движения? Какие тактические приемы, применяемые сотрудником ДПС ГИБДД, были наиболее адекватны сложившейся ситуации? Стремился ли сотрудник ДПС ГИБДД найти индивидуальный подход к гражданину?

Тренинговое упражнение «Консультирование»

Цель: отработка навыков консультирования граждан с учетом их индивидуально-личностных особенностей.

Ситуация 1

Во время несения службы к Вам подъехала автомашина, за рулем которой находилась женщина. Она попросила Вас проконсультировать ее по вопросу перерегистрации автомашины на ее отца. Однако Вы оказались недостаточно компетентны в этом вопросе, чем вызвали недовольство водителя.

Ситуация 2

Во время несения службы на СПМ к Вам подъехала автомашина, которой управлял молодой человек, попросивший проконсультировать Вас по особенностям перевозки опасного груза на трассах федерального назначения.

Ситуация 3

Во время несения службы к Вам подъехала автомашина, за рулем которой находился пожилой интеллигентный мужчина, он обратился к Вам с просьбой о консультации по особенностям управления автомашиной по генеральной доверенности.

По окончании – обсуждение. Оценивается темп речи, интонационная выразительность, соответствие применяемых жестов характеру сообщения, использование уточняющих вопросов, стремление «подстроиться» под индивидуальные особенности собеседника.

«Групповое консультирование»

Цель: выявление основных трудностей в коммуникативном воздействии на правосознание и поведение участников дорожного движения, определение оптимальных способов по их преодолению.

Происходит групповое обсуждение наиболее трудных ситуаций взаимодействия с водителями и пешеходами в практической деятельности сотрудников ДПС ГИБДД, где основную роль играет воздействующая роль коммуникации на правосознание участников дорожного движения. Совместно с ведущим обсуждаются эффективные методы и приемы психологического воздействия на водителей и пешеходов, способствующие формированию у них позитивных установок законопослушного поведения, а также актуализации взаимопомощи на дорогах.

Литература по теме:

1. Евтихов О. В. Практика психологического тренинга / О. В. Евтихов. – СПб. : Речь, 2004. – 256 с.
2. Марасанов Г. И. Социально-психологический тренинг / Г. И. Марасанов. – М. : Когито-Центр, 2001. – 251 с.
3. Психогимнастика в тренинге / под ред. Н. Ю. Хрящевой. – СПб. : Речь, Институт Тренинга, 2000. – 256 с.
4. Суховершина Ю. В. Тренинг коммуникативной компетенции / Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная. – М. : Академический проспект; Трикта, 2006. – 112 с.

Занятие № 5

Тема: «Установление психологического контакта как необходимое условие конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения».

(практическое занятие)

Информирование

Психологический контакт выступает в конструктивном взаимодействии как его непереносимое, необходимое условие. При установлении психологического контакта с участником дорожного движения необходимо соблюдать несколько простых правил. Во-первых, необходимо относиться с особым вниманием к начальной фазе контакта с водителем либо пешеходом и добиться того, чтобы он захотел воспринимать Вас, Ваши слова и действия, захотел с Вами взаимодействовать на всех уровнях: когнитивном, эмоциональном, поведенческом. Во-вторых, при выборе определенного приема установления психологического контакта необходимо исходить из всесторонней оценки ситуации и личностных особенностей участника дорожного движения. В-третьих, необходимо помнить, что главная цель – сохранение жизни и здоровья участников дорожного движения, защита их законных прав и интересов.

Психологический контакт – целенаправленное и своевременное достижение сотрудником ДПС ГИБДД такого состояния взаимодействия с участником дорожного движения, которое характеризуется снятием первоначальной настороженности, формированием взаимодововерия, а также достижением взаимопонимания при решении профессиональных задач.

Дидактические материалы

Тренинговое упражнение «Зрительный контакт»

Цель: отработка навыков установления зрительного контакта с собеседником, восприятия и понимания эмоционального состояния партнера, создание общей работоспособности в группе.

Необходимо нечетное количество участников. Предварительно все рассчитываются на «первый», «второй». Все вторые номера сидят на стульях, первые стоят за спинками их стульев, оставшийся без пары участник группы стоит за спинкой свободного стула. Его задача пригласить кого-нибудь из сидящих за свой стул. При этом он может пользоваться только невербальными средствами, говорить ничего не надо. Все те, кто сидят на стульях, очень хотят попасть на свободный стул. Задача тех, кто стоит за спинками стульев – удержать своих «подопечных». Сделать это можно, успев положить руку на плечо того человека, который сидит на вашем стуле, в тот момент, когда вы заметили его намерение пересечь. Постоянно держать руку над плечом вашего «подопечного» не стоит.

Обсуждение: каким образом вы действовали, когда приглашали кого-то на ваш стул? Как вы понимали, что вас пригласили занять свободный стул?

Тренинговое упражнение «Условие общения»

Цель: осознание важности создания благоприятных обстановочных условий продуктивного общения с людьми.

Группа делится на пары. Каждая пара занимает удобное для нее место. Каждой паре дается 6 минут для беседы. По указанию ведущего в ходе беседы меняется положение, но не прекращается беседа. Участники 1,5 минуты беседуют, сидя спиной и наоборот (лицом друг к другу), 1,5 минуты – сидя лицом друг к другу.

По окончании – обсуждение: в каком положении ведение беседы было наиболее трудным, сложным, а в каком – наиболее комфортным. Участники достаточно аргументированно проговаривают идеи о наибольшей комфортности равных положений (например, оба сидят). Это позволяет высказать мысль о важности соблюдения равенства в позициях участников, отсутствия между ними барьеров, о нахождении глаз на одном уровне для эффективного установления психологического контакта.

Тренинговое упражнение «Начало беседы»

Цель: диагностика и осознание первоначальных барьеров во взаимодействии с участниками дорожного движения.

Необходимо разделить лист бумаги на четыре равные части. Нужно нарисовать начало беседы: в первом квадрате – с участником дорожного движения, во втором квадрате – с коллегой по службе, в третьем – с начальником подразделения, в четвертом – в наиболее комфортных условиях.

После того, как все нарисуют, происходит раздача рисунков по кругу. По возвращении рисунков хозяевам происходит обмен впечатлениями, которые появились у участников. Какие стереотипы могут мешать либо наоборот способствовать продуктивному общению с собеседником? Как преодолеть первоначальные барьеры в общении? Чем отличается общение с участниками дорожного движения от других видов общения сотрудников ДПС ГИБДД: с коллегами, с начальником, в домашней обстановке? По окончании участники приходят к выводу о важности соблюдения «равенства прав сторон» в общении с водителем и пешеходом, о важности снятия первоначальной настороженности у участников дорожного движения путем разъяснения причин остановки транспортного средства, а также гражданско-социальной сущности деятельности сотрудников ДПС ГИБДД.

Тренинговое упражнение «Привлечение к содействию»

Цель: отработка навыков установления психологического контакта с участниками дорожного движения при решении оперативно-служебных задач. Происходит разбивка на пары (инспектор ДПС ГИБДД – водитель).

Ситуация 1

Вам нужно срочно освободить дорогу после ДТП с механическими повреждениями и отбуксировать автомашину, так как ожидается проезд правительственной делегации. Водитель грузовой автомашины (работник государственного автотранспортного предприятия), которую Вы остановили, отказывается Вам помочь, ссылаясь на занятость. Необходимо добиться его содействия, так как дело не терпит отлагательств.

Ситуация 2

Вы остановили водителя, управляющего автомашиной в состоянии алкогольного опьянения. Водитель категорически отказался пройти освидетельствование. Вам необходимо зафиксировать факт его отказа подписями понятых. Движение автомашин в данном направлении достаточно редкое. Вы увидели приближающуюся автомашину. Однако при ее остановке, водитель стал отказывать Вам в просьбе, мотивируя тем, что «не хочет иметь для себя лишних проблем». Ваша задача убедить водителя в оказании Вам содействия, установив с ним психологический контакт.

Ситуация 3

При объезде маршрута внезапно сломалась патрульная автомашина, а вас срочно вызывают по рации в дежурную часть. Вы остановили водителя-профессионала, но тот не настроен на взаимодействие с вами, ссылаясь на негативный ранее опыт общения с сотрудниками ДПС ГИБДД (с его слов, не раз привлекли к административной ответственности, не имея на то оснований).

Тренинговое упражнение «Разъяснение»

Цель: отработка навыков разъяснительно-убеждающего воздействия на правосознание и поведение участников дорожного движения. Происходит разбивка на пары.

Ситуация 1

Вы остановили водителя, который, грубо нарушив ПДД, ехал по встречной полосе, не желая стоять в пробке, разъяснив причину остановки. После требования предъявить документы, пассажир, представившись должностным лицом, начальником водителя, стал угрожать Вам неприятностями по службе. Вам необходимо установить психологический контакт

с пассажиром, разъяснить важность соблюдения ПДД и принять меры воздействия к правонарушителю.

Ситуация 2

При объезде маршрута патрулирования с включенным проблесковым маячком во время проведения операции «Спецсигнал» автомашина, за которой Вы ехали, не уступила Вам дорогу. После разъяснения водителю причин остановки транспортного средства, водитель мотивировал свои действия тем, что не заметил Вас, так как в салоне громко играла музыка: «А вообще, я не считаю нужным уступать дорогу автомашинам со спецсигналом, так как «мигалки» сейчас раздают неизвестно кому, без особой необходимости». Вам следует установить психологический контакт с водителем и разъяснить ему социальную необходимость предоставления преимуществ автомашинам определенных служб.

По окончании упражнений обсуждаются наиболее убедительные приемы установления психологического контакта, используемые в парах. Оценивается также умение создать благоприятные условия для общения, соблюдение оптимальной пространственной позиции по отношению к гражданину.

Информирование

Неумение слушать является основной причиной неэффективного общения, поскольку приводит к потере информации в его ходе (адресованной нам в той или иной форме) и, как следствие, к ошибкам и проблемам. Слушание – активный процесс в том смысле, что, во-первых, оно требует определенных усилий с нашей стороны, и, во-вторых, мы часто делим с говорящим ответственность за общение.

В технике активного слушания обычно выделяют следующие компоненты: нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое.

Нерефлексивное слушание по существу состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Это активный процесс, требующий физического и психологического внимания. В зависимости от обстановки в ходе неререфлексивного слушания должно быть выражено понимание, одобрение и поддержка. Подчас неререфлексивное слушание – наша единственная возможность удержать контакт в общении, особенно когда мы имеем дело с эмоциональным, возбужденным человеком.

Такое невмешательство может быть выражено следующими минимальными ответами: «Да?», «Продолжайте, продолжайте. Это интересно», «Понимаю», «Можно ли подробнее?». Эти реакции нейтральны: здесь содержатся и открытые вопросы, которые способствуют развитию беседы, особенно в самом ее начале.

Нерефлексивное слушание может быть полезно в следующих ситуациях:

- собеседник горит желанием высказать свою точку зрения;
- собеседник хочет обсудить наболевшие вопросы. Он находится в возбужденном состоянии, или сложилась напряженная ситуация в ходе общения;
- собеседник испытывает трудности в выражении своих забот и проблем;
- этот прием важен в профессиональном общении при сдерживании собственных эмоций.

Рефлексивное слушание выражается в установлении обратной связи с партнером по общению, используемой для контроля точности восприятия услышанного.

Рассмотрим четыре вида рефлексивных ответов, которые являются слагаемыми техники рефлексивного слушания. Обычно они используются не самостоятельно, а в комбинации с другими.

Выяснение – это обращение к говорящему за уточнениями. Чтобы получить дополнительные факты или уточнить смысл отдельных высказываний, мы можем сказать примерно так: «Пожалуйста, уточните это». И хотя нет готовых рецептов, которые следует применять при формулировке выясняющих (уточняющих) вопросов, приведем в качестве примера некоторые из них: «Не повторите ли Вы еще раз?», «Что Вы имеете в виду?», «Не объясните ли Вы это?». В этих же целях могут быть использованы и высказывания типа: «Я не понял», «Я не смог уловить ход Вашей мысли». Можно использовать для этих целей и закрытые вопросы, если в ходе беседы по тактическим соображениям необходимо занять активную позицию.

Перефразирование, или, другими словами, формулировка высказанной собеседником мысли. Цель перефразирования в данном случае – собственная формулировка сообщения говорящего как средство проверки правильности восприятия. Перефразирование можно начать так: «Как я понял Вас...», «Как я понимаю, Вы говорите о ...», «По Вашему мнению...», «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь...». При перефразировании как средстве активного слушания важно выбирать главные, существенные моменты беседы, иначе ответ вместо закрепления понимания может стать причиной путаницы.

Отражение чувств. Здесь акцент делается не на содержании сообщения, как при перефразировании, а на его «подтексте», переданном на языке невербального общения. В этом случае, если такой подтекст имеется, собеседник вольно или невольно наблюдает за нашей реакцией. Наш ответ, выраженный на языке чувств, должен последовать незамедлительно, что, конечно, требует значительных усилий с нашей стороны. Однако они оправданы – мы получаем расположение собеседника. Как бы-

вают приятно, когда кто-либо понимает наши переживания и разделяет чувства, не обращая особого внимания на содержание нашей речи, существо которой имеет подчас второстепенное значение.

Резюме. Этот прием применим в продолжительных беседах, т. е. там, где перефразирование и отражение используются относительно редко. Резюмирующие высказывания помогают соединить фрагменты разговора в смысловое единство. Они дают слушающему уверенность в точном восприятии сообщения говорящего и одновременно помогают последнему понять, насколько хорошо ему удалось передать свою мысль.

При *эмпатическом* слушании мы как бы проникаем во внутренний мир человека, систему его ценностей, сопереживаем, сочувствуем ему. Наша задача – понять, что истинно означает высказанное сообщение и какие чувства испытывает собеседник. Это попытка понять мотивы поведения человека, не всегда ясные ему самому. В этом смысле эмпатическое слушание носит характер интимного общения. Эмпатическое слушание особенно ценно при устранении разногласий и урегулировании конфликтов. Наша готовность понимать доводы тех, с кем мы не согласны, демонстрация этого понимания часто помогают устанавливать и поддерживать контакт в ситуациях, когда, на первый взгляд, это сделать невозможно.

Тренинговое упражнение «Терпеливое слушание»

Цель: отработка умения внимательно слушать участника дорожного движения, варьировать различными приемами слушания в зависимости от ситуации.

Группа делится по парам: на сотрудников ДПС ГИБДД и участников дорожного движения. Исполняющий роль водителя либо пешехода будет рассказывать сотруднику ДПС ГИБДД о какой-то своей проблеме (в ситуации пресечения сотрудниками совершенного им правонарушения, в ситуации обращения за помощью к сотрудникам, в ситуации привлечения водителя к содействию). Задача сотрудника ДПС ГИБДД – понять суть проблемы, разобраться в ней, используя только определенные приемы: безмолвное слушание, уточнение, пересказ, дальнейшее развитие мыслей собеседника.

Упражнение можно проводить в «тройках». В этом случае двое беседуют так, как это описано, а третий выступает в роли «контролера», его задача – после высказывания первого участника пары (т. е. того, кто рассказывает о какой-либо проблеме) показать второму участнику карточку с названием того приема, который он должен использовать в речи, отвечая собеседнику.

По завершении участники уточняют, какие приемы использовали чаще, какие реже. Использование каких приемов вызвало затруднение? В каких ситуациях взаимодействия с водителями и пешеходами чаще всего применимы те или иные приемы слушания?

Групповое консультирование

Цель: расширение репертуарного многообразия ситуаций взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения, определение оптимальных приемов установления психологического контакта соответственно конкретной ситуации и личностным особенностям участников дорожного движения.

Обсуждаются различные ситуации взаимодействия с участниками дорожного движения, в том числе и нестандартные, которые возникали в практической деятельности сотрудников ДПС ГИБДД. Совместно с ведущим подбираются наиболее эффективные приемы установления психологического контакта как с водителями, так и с пешеходами.

Литература по теме:

1. Евтихов О. В. Практика психологического тренинга / О. В. Евтихов. – СПб. : Речь, 2004. – 256 с.
2. Марасанов Г. И. Социально-психологический тренинг / М. И. Марасанов. – М. : Когито-Центр, 2001. – 251 с.
3. Папкин А. И. Личная профессиональная безопасность сотрудников органов внутренних дел : учебное пособие / А. И. Папкин. – Домодедово : ВИПК МВД России, 2000. – 261 с.
4. Психогимнастика в тренинге / под ред. Н. Ю. Хрящевой. – СПб. : Речь, Институт Тренинга, 2000. – 256 с.
5. Столяренко А. М. Психологические приемы в работе юриста : практ. пособие / А. М. Столяренко. – М. : Юрайт-М, 2001. – 288 с.

Занятие № 6

Тема: «Учет особенностей межличностного восприятия в конструктивном взаимодействии сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения».

(лекция)

Краткие тезисы по теме

Диагностика: тестирование по методике «Семантический дифференциал в ситуациях контроля и надзора за передвижением участников дорожного движения» (приложение 2).

Очевидно, что профессиональная деятельность сотрудников ДПС ГИБДД не может осуществляться на должном уровне без адекватного восприятия личностных и поведенческих особенностей участников дорожного движения в целях достижения взаимопонимания.

Сотрудник ДПС ГИБДД, принимая решение о мере административного воздействия в отношении водителей и пешеходов, должен быть предельно объ-

ективным и справедливым: анализировать причины и мотивы поведения граждан, субъективные и объективные факторы, способствовавшие правонарушению.

Межличностное познание зависит от индивидуально-личностных характеристик воспринимающего: его пола, возраста, психического состояния, состояния здоровья, профессиональной принадлежности, типа темперамента, индивидуальных особенностей и т. д.

Так, известно, что женщины обладают большей способностью к сопереживанию, сочувствию по сравнению с мужчинами, у них выше показатели социально-психологической наблюдательности, а мужчины точнее определяют уровень интеллекта другого.

На особенности восприятия другого, бесспорно, оказывает влияние психическое состояние субъекта, а также состояние его здоровья: у человека утомленного либо заболевшего внимание существенно притупляется. Соответственно, взаимное восприятие в ситуациях конфликтов сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения.

Профессиональная принадлежность также играет существенную роль в оценке воспринимаемого. Так, люди юридических профессий при восприятии другого человека больше обращают внимание на выявление причинно-следственных связей в его поведении.

Экспериментально было установлено, что чем выше общительность воспринимающего, тем он точнее опознает экспрессивные характеристики и меньше принимает во внимание ситуацию, в которой находится. Малообщительные более точны в оценках воспринимающих и оперируют представлениями о наиболее вероятных состояниях объекта. Критичные к себе люди также более адекватно оценивают и других. Уверенные в себе лица, в большинстве случаев, оценивают других как доброжелательных, расположенных к ним. Неуверенные же в себе часто воспринимают людей как лиц, тяготеющих к холодности и не расположенных к ним. Люди, склонные к эмпатии, более позитивно оценивают воспринимаемого человека.

*Механизмы, способствующие наиболее адекватному
пониманию участников дорожного движения*

Наиболее простой способ понимания обеспечивается *идентификацией* (от лат. «identificare» – отождествлять) т. е. уподоблением себя другому. При идентификации человек сознательно или бессознательно ставит себя на место другого и определяет как бы он действовал в подобных ситуациях.

В напряженных ситуациях взаимодействия с участниками дорожного движения умение поставить себя на место водителя или пешехода помогает сотруднику ДПС ГИБДД лучше понять поведение оппонента и выработать наиболее оптимальные стратегии своего поведения.

Очень близка к идентификации *эмпатия*, т. е. понимание на уровне чувств, эмоциональное сопереживание проблемам другого человека. Уровень эмпатии зависит от жизненного опыта человека, его профессиональных знаний, интуиции. Проявление эмпатии по отношению к участнику дорожного движения – одно из условий формирования доверия со стороны граждан и минимизации формального подхода к ним. Механизм эмпатии является главным в личностно ориентированном конструктивном взаимодействии.

Рефлексия – осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по взаимодействию. Другими словами, для сотрудника ДПС ГИБДД отрефлексировать – это понять, прочувствовать то, каким он выглядит в глазах участника дорожного движения. Использование данного механизма предполагает определенный уровень развития личности, ее способности к *саморефлексии* (способности к самоанализу собственных действий).

Каузальная атрибуция (от лат. *causa attribuo* – причина и придаю, наделяю) – интерпретация партнером по взаимодействию причин и мотивов поведения других людей при недостатке информации. Одни люди в процессе восприятия фиксируют больше физические черты (в этом случае сфера «приписывания» существенно сокращается), другие воспринимают преимущественно психологические черты характера окружающих.

Выделяют несколько видов атрибуций.

Личностная атрибуция – причина поступка или действия приписывается тому, кто его совершил, субъекту, в основном свойственна наблюдателю.

Объективная атрибуция – причина поступка или действия приписывается тому, на кого направлено действие – объекту.

Обстоятельственная атрибуция – причина поступка или действия приписывается каким-то возникшим обстоятельствам, в основном свойственна участнику.

Адекватная интерпретация сотрудником ДПС ГИБДД причин и мотивов поведения участников дорожного движения имеет большое значение для принятия объективного решения о мерах административного воздействия к водителю и пешеходу, нарушившему правила дорожного движения.

Децентрация – способность принять точку зрения другого человека. Иногда в конфликтных ситуациях с участниками дорожного движения сотруднику ДПС ГИБДД важно уметь, осознав свою неправоту, признаться перед водителем в ошибочности своих действий и принести ему искренние извинения.

Аттракция (от лат. *attractio* – привлечение) – процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, уме-

ние нравиться другим. Данный механизм значим при привлечении участников дорожного движения к содействию в разрешении тех или иных профессиональных задач.

Построение образа партнера происходит на основе некоторых типовых схем, что приводит к ряду *эффектов* в ходе межличностного познания.

Стереотипизация (от греч. stereos – твердый и typos – отпечаток) – это восприятие и оценка социальных объектов на основе определенных представлений (стереотипов). Стереотип – устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной группы. Как правило, стереотип возникает на основе достаточно ограниченного прошлого опыта, в результате стремления строить выводы на основе ограниченной информации. Очень часто стереотип возникает относительно групповой принадлежности человека, например, принадлежности его к какой-либо профессии.

Стереотипизация играет двойную роль. С одной стороны, она облегчает познание воспринимаемых людей, заимствуя психологические особенности различных общностей и приписывая их оцениваемому человеку, а с другой – приводит к формированию неадекватного образа познаваемого человека, наделяя его типологическими особенностями.

Стереотипы восприятия сотрудника ДПС ГИБДД и гражданина друг другом могут укрепляться и разрушаться в процессе реального взаимодействия. Сотрудники ДПС ГИБДД в своей профессиональной деятельности должны стремиться к тому, чтобы формировать положительный стереотип восприятия сотрудников ГИБДД в глазах граждан.

Эффект проекции – неосознаваемое, произвольное приписывание приятному собеседнику своих достоинств, а неприятному – своих недостатков.

Эффект ореола – формирование оценочного впечатления о человеке в условиях дефицита времени на восприятие его поступков и личностных качеств. При формировании первого впечатления общее благоприятное впечатление приводит к позитивным оценкам человека в целом, отрицательные моменты не замечаются, и наоборот – если общее первое впечатление о человеке оказалось отрицательным, то даже положительные его качества и поступки позднее или не замечаются, или недооцениваются.

Эффект первичности – при восприятии незнакомого человека наибольшее значение имеет первичная информация о нем.

Эффект новизны – по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя (более новая) информация о нем.

Таким образом, для того, чтобы быть объективным в подходе к гражданам, как того требует Административный регламент, сотруднику ДПС ГИБДД необходимо уметь адекватно анализировать мотивы и причины их поведения, а

также личностные особенности, уметь представить себя на месте гражданина, преодолевать стереотипы своего восприятия в процессе реального взаимодействия.

Литература по теме:

1. Кораблев С. Е. Тренинг развития коммуникативной компетентности сотрудников МВД : учебно-методическое пособие / С. Е. Кораблев. – Воронеж, 2006. – 252 с.
2. Костина Л. Н. Профессионально-психологическая подготовка сотрудников ДПС ГИБДД : монография / Л. Н. Костина. Орел : ОрЮИ МВД России, 2003. – 230 с.
3. Панфилова А. П. Теория и практика общения : учеб. пособие для студ. сред. учеб. заведений / А. П. Панфилова. – М. : Академия, 2007. – 288 с.
4. Андреева Г. М. Социальная психология : учебник для высших учебных заведений / Г. М. Андреева. – 5-е изд., испр. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2008. – 363 с.

Занятие № 7

Тема: «Учет особенностей межличностного восприятия в конструктивном взаимодействии сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения»

(практическое занятие)

Дидактические материалы

Тренинговое упражнение «Сыщики»

Цель: развитие наблюдательности, создание общей работоспособности в группе.

Упражнение выполняется в круге. Изготавливаются карточки с именами всех участников. Каждый участник вытягивает одну из них, не показывая никому. Если ему досталась карточка с его именем, то он возвращает ее обратно и берет другую.

Задача для всех участников: скрытно наблюдать за участником, имя которого он «вытянул», для того чтобы определить, за кем наблюдает этот участник. При этом не раскрыть себя. Определить, кто наблюдает за ним. Необходимое время 5–10 минут.

Ведущий в это время может рассказывать про важность развития наблюдательности: профессия обязывает сотрудников ДПС вести постоянные наблюдения за транспортными потоками, поведением водителей и пешеходов, их внешностью, мимикой, жестами.

По окончании процедуры каждый участник по кругу говорит свое предположение о том, кто следил за ним и как он узнал об этом. После того

как круг завершился, каждый участник по кругу «раскрывается», показывая карточку с именем того, за кем он следил, и высказывает свое предположение о том, за кем, по его мнению, следил его подопечный.

Можно оценить каждого участника в баллах, при этом баллы начисляются тем:

- кто смог выполнить первую задачу, но при этом раскрылся – 1 балл;
- кто смог выполнить первую задачу и не раскрылся сам – 2 балла;
- кто смог раскрыть сыщика, следившего за ним, – 1 балл.

После этого можно провести обсуждение в группе, какую задачу было проще выполнять, какую сложнее и кто что чувствовал.

Тренинговое упражнение «Психологический портрет»

Цель: Отработка навыков экспресс-диагностики личностных качеств собеседника, составления психологического портрета.

Предлагается составить психологическую характеристику на незнакомого ранее человека (определить возраст, профессию, интересы, особенности характера и т. д.).

По окончании оценивается глубина психологической характеристики, максимальное количество схожих признаков. Участники приходят к выводу о большой значимости владения методами экспресс-диагностики личностных особенностей участников дорожного движения для установления психологического контакта с гражданами и минимизации формального подхода к ним.

Тренинговое упражнение «Я за тебя отвечаю»

Цель: отработка умения идентифицировать себя с другим человеком, стремления к выявлению его личностных качеств.

Вызывается доброволец. Он выбирает из группы того человека, с кем, по его мнению, у него возникло наибольшее взаимопонимание. Эти двое садятся рядом и договариваются, кто за кого сейчас будет отвечать. Игра состоит в том, что на вопросы группы, заданные одному человеку, отвечает другой, стремясь угадать, как бы на них отвечал его напарник. Напарник же помалкивает и слушает, отмечая мысленно, где отвечающий за него игрок попал в точку, а где ошибся. Вопросы можно задавать любые, связанные с чем угодно и на любую тему. Можно вводить ограничения, либо временные, либо на количество задаваемых вопросов. Нередко пара хочет поменяться ролями. Чаще всего на роли двух людей, где один отвечает за другого и наоборот, вызывается не вся группа. Игра проходит, как правило, с двумя-тремя парами участников. Остальные с удовольствием задают вопросы.

Проводится обсуждение, по окончании которого участники приходят к выводу, что с помощью этого упражнения они получают конкретный чувственный опыт отличия образа другого человека, построен-

ного на собственной системе домыслов, ожиданий, обобщений от истинного представления о нем. Избегание искажений взаимовосприятия позволит избежать искажений в общении. Сотруднику ДПС ГИБДД адекватная оценка личностных особенностей, мотивов и причин поведения участников дорожного движения необходима при реализации различных функций профессиональной деятельности, например, при принятии решения о мерах административного воздействия или составлении схемы дорожно-транспортного происшествия.

Информирование

Распознавание неискренности собеседника по «языку тела».

Когда человек лжет, он обычно волнуется. Пытаясь справиться со своим волнением, он неосознанно совершает беспорядочные, неоправданные движения:

- не может долго усидеть на одном месте;
- тербит края своей одежды, стряхивает с нее пыль, снимает соринки (реальные или мнимые);
- перебирает пальцами, потирает руки;
- трогает голову, поправляет волосы;
- касается различных частей лица (рта, глаз, ушей, носа);
- непрерывно оперирует с какими-либо предметами (поправляет ремешок часов, перебирает листки, перевязывает шнурки);
- не может сдержать появляющуюся дрожь в коленях;
- стремится как бы спрятать свое тело, вывести его из поля зрения (например, облакачивается на что-либо);
- покусывает губы или ногти;
- избегает взгляда собеседника (смотрит в его глаза менее трети времени разговора) или, наоборот, постоянно смотрит другому прямо в глаза, проверяя поверили ли ему (в обычных случаях человек смотрит на говорящего (пока тот говорит); говорящий же часто отводит взгляд, кроме тех моментов, когда необходимо что-то подчеркнуть или показать, что закончил свою речь); женщины чаще используют пристальные взгляды в беседе с мужчинами, когда пытаются их обмануть;
- оттягивает воротник рубашки и интенсивно трет шею под ним;
- почесывает разные части лица, шеи, головы;
- отводя взгляд вниз, сильно трет один глаз;
- покачивает ногой: ноги направляет носками к выходу;
- рассогласование между словами и жестами (кивание головой при отрицательных ответах и покачивание головой при положительных);
- руки прячутся, беспокойно движутся или указывают в сторону, невольно отвлекая внимание; ладони рук неосознанно скрываются;

- человек держится за какой-либо предмет (портфель, дверцу автомобиля) или облокачивается на него;
- нос периодически почесывается, особенно в процессе разговора;
- улыбка появляется часто, не вовремя и надолго;
- рот в ходе беседы прикрывается рукой; руки держатся близко к рту;
- скрещиваются на груди руки и (или) ноги под стулом.

Тренинговое упражнение «Расскажи историю»

Цель: отработка навыков распознавания неискренности собеседника по невербальным признакам.

Один выступает в роли рассказчика. Он рассказывает три короткие истории, две из которых должны соответствовать действительности, а одна – нет. В каком именно порядке будут рассказаны истинная и ложная истории, каждый решает сам. Задача оппонента – определить, какие из рассказанных историй, соответствуют действительности, а какие – нет. Упражнение проводится в два этапа. На первом этапе наблюдающий не задает никаких вопросов рассказчику, на втором разрешается задавать уточняющие и наводящие вопросы.

Затем участники обмениваются впечатлениями. При обсуждении выделяются невербальные признаки, на которые ориентировались слушающие, делая заключение о правдивости и ложности рассказа.

Тренинговое упражнение «Причина и следствие»

Цель: развитие способностей мыслить нестандартно, стремления выявлять для себя возможные причины тех или иных явлений.

Необходимо перечислить все возможные причины тому, что:

- все автолюбители стали покупать автомашины только черного цвета;
- на дорогах стали ездить только женщины-водители и т. д.

Тренинговое упражнение «Выявление причин»

Цель: отработка навыков адекватного анализа причин поведения участников дорожного движения в тех или иных ситуациях профессиональной деятельности, идентификации себя с другим, рефлексивного мышления.

Ситуация 1

Во время несения службы Вы остановили автомашину, водитель которой превысил скоростной режим. Гражданин выглядел взволнованно, извинившись, сказал Вам, что торопится в больницу к супруге, состояние которой, и без того крайне тяжелое, по словам врачей резко ухудшилось.

Ситуация 2

Во время несения службы одна из автомашин, превысившая скоростной режим, не остановилась на Ваше требование. Остановить транспортное средство удалось только после преследования, водителем оказался молодой человек. Вы попросили его предъявить документы и разъяснили причину остановки транспортного средства. На что гражданин стал резко оправдываться, что ни в чем не виновен, подумал, что Вы останавливали другую автомашину. При этом вел себя вызывающе, а в салоне очень громко играла музыка.

По окончании участники приходят к мнению о важности объективного и принципиального подхода к правонарушителям для формирования позитивного мнения о деятельности сотрудников ДПС ГИБДД и укрепления доверия с их стороны.

Мой профессиональный автопортрет

Цель: отработка навыков рефлексивного мышления. Осознание важности психологической подготовленности к конструктивному взаимодействию с водителями и пешеходами в профессиональном и карьерном росте.

На отдельном листе каждому участнику предлагается составить свой профессиональный автопортрет. Так как значительная часть рабочего времени сотрудника ДПС ГИБДД затрачивается на общение с гражданами, то он должен состоять в основном из психологических признаков, описывающих особенности его поведения по отношению к участникам дорожного движения (желательно не менее 10). Сюда же можно отнести особенности поведения в общении с коллегами и руководством. После составления участниками автопортретов они складывают их в подготовленную коробку (или на отдельный стул). Ведущий или один из участников перемешивает листки и зачитывает их в случайном порядке.

Задача группы – по тексту узнать автора.

По окончании каждого «опознания» члены группы могут внести добавления и коррективы в профессиональный автопортрет участника. Участники группы делятся впечатлениями о том, как отражается успешность сотрудника во взаимодействии с гражданами на его профессиональном росте. Каждый из членов группы может дать свои рекомендации для профессионального роста товарища.

Литература по теме:

1. Евтихов О. В. Практика психологического тренинга / О. В. Евтихов. – СПб. : Речь, 2004. – 256 с.

2. Марасанов Г. И. Социально-психологический тренинг / Г. И. Марасанов. – М. : Когито-Центр, 2001. – 251 с.

3. Петров В. Е. Проведение психологического тренинга с сотрудниками полиции с использованием метода моделирования профессиональных ситуаций : учебно-метод. пособие / В. Е. Петров, Н. Ю. Филипенкова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Домодедово : ВИПК МВД России, 2011. – 125 с.

4. Психогимнастика в тренинге / под. ред. Н. Ю. Хрящевой. – СПб. : Речь, Институт Тренинга, 2000. – 256 с.

Занятие № 8

Тема: «Психофизиологические особенности труда водителей транспортных средств. Влияние различных факторов на безопасность дорожного движения»¹.

(лекция)

Краткие тезисы по теме

Оптимизация системы «водитель-автомобиль-дорога», а значит, и совершенствование безопасности дорожного движения во многом зависит от надежности водителя. Надежность водителей автотранспортных средств обеспечивается комплексом необходимых мероприятий, включающих:

- качественную медико-психолого-психофизиологическую диагностику лиц, готовящихся пополнить ряды водительского сообщества;
- совершенствование мастерства управления транспортным средством;
- проявление повышенного внимания к техническому состоянию транспортного средства;
- соблюдение режима труда и отдыха при вождении автомобиля, а также скоростного режима в соответствии с требованием условий дорожного движения;
- знание и неукоснительное соблюдение правил дорожного движения, законодательных актов, нормативных предписаний и инструкций в области дорожного движения;
- улучшение взаимоотношений внутри водительского сообщества (формирование образа водителя-коллективиста);
- совершенствование взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с водителями транспортных средств.

¹ См. : Романов А. Н. Автотранспортная психология : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М. : Академия, 2002. – 224 с.; Романов А. Н., Пегин П. А. Надежность водителя : учебное пособие. – Хабаровск : Тихоокеанский государственный университет, 2006. – 376 с.

Основными видами аварий являются: столкновения транспортных средств, наезд на пешехода, опрокидывание транспортных средств¹. Несомненно, что эффективное обеспечение безопасного и бесперебойного движения автотранспорта невозможно без знаний *психофизиологических особенностей труда водителя*, так как все виды аварий, так или иначе, связаны со сбоями в его надежности.

Автомобиль является источником повышенной опасности, вследствие чего водитель постоянно испытывает чувство высокой ответственности за жизнь пассажиров, сохранность груза, автомобиля, а также за свою собственную безопасность. Нередко водитель испытывает такие отрицательные эмоции, как страх, тревога, сомнение, постоянное ожидание возникновения аварийных ситуаций и неуверенность в их благополучном исходе. Очевидно, что с повышением стажа вождения, возрастанием уверенности на дороге, устойчивость к нервным перегрузкам повышается. В то же время даже у опытного водителя длительное нервное напряжение приводит к притуплению восприятия, внимания, мышления, памяти, а также к увеличению времени реакции и нарушениям координации движений.

К вниманию водителя предъявляются особые требования. По результатам исследований Т. А. Поляновой² водители с высоким уровнем развития внимания склонны к частому маневрированию в транспортном потоке, но при этом реже попадают в сложные дорожно-транспортные ситуации, чем водители со сниженным показателем внимания.

Действия водителя автомобиля являются ответными реакциями на невероятное многообразие неожиданно возникающих дорожных ситуаций, порой совершенно непредсказуемых. Неожиданность требует быстрого переключения одной двигательной установки на другую. Это вызывает выраженное нервное напряжение, что нередко приводит к ошибкам. По данным исследований, водитель автомобиля за рабочий день (7–8 ч.) оценивает в среднем 2000 производственно важных раздражителей и производит 7000 ответных действий, в то время как машинист электровоза за то же время работы воспринимает лишь 1300 раздражителей и производит 1100 ответных действий. Общее число трудовых операций в течение смены (7–8 ч.) у водителей городского автобуса – 5600, у водителей такси – 5300.

Одной из причин утомления являются также такие противоположные действия, как частые остановки и возобновление движения, уменьшение или увеличение скорости и другие. Так, по данным исследований, водители автобуса за рабочую смену (7–8 ч.) делают 400–500 остановок, до 2000 раз включают сцепление и переключают передачи. За 1 км пути

¹ См. : Официальный сайт ГИБДД МВД России. URL : <http://www.gibdd.ru>.

² См. : Полянова Т. А. Стратегии деятельности водителей автомобилей в связи с их индивидуальными особенностями : автореф. дис. ... канд. психол. наук. – М., 1989. – С. 14–15.

водитель такси выполняет в среднем 19,9 операций, а водитель автобуса – 40,5.

Действия водителя автомобиля происходят в условиях информационной перегрузки. Однако это не исключает возможности прогнозирования дорожно-транспортной обстановки: своих действий и действий другого водителя либо пешехода, способность к которому возрастает с опытом. Экспериментально установлено, что опытные водители ведут себя на дорогах довольно определенно, всем своим поведением демонстрируя свои намерения, к тому же они быстрее обнаруживают признаки развития опасности, возникшей по вине других водителей. Водители же с малым опытом вождения нередко выполняют неожиданные маневры, создавая, таким образом, конфликтные ситуации; кроме того, они сами ведут себя довольно неопределенно, они плохо умеют прогнозировать поведение других, еще больше усложняя конфликтные ситуации.

Управляя автомобилем на высокой скорости, в условиях интенсивного городского движения, на скоростных магистралях, а также при возникновении опасных ситуаций, водитель зачастую вынужден действовать в условиях навязанного темпа и дефицита информации, что предъявляет высокие требования к подвижности и устойчивости нервных процессов. В таких случаях водитель не всегда успевает воспринимать необходимую дорожную информацию, правильно оценивать ее и своевременно выполнять необходимые управляющие действия.

В ограниченные временные условия попадает водитель при неожиданном возникновении опасных ситуаций, особенно, когда такие ситуации возникают одна за другой. Так, сделав резкий поворот, чтобы не наехать на пешехода, водитель оказывается перед движущимся навстречу автомобилем. В таких ситуациях он иногда непроизвольно продолжает действие, которое в изменившихся условиях должно быть прекращено. По этой причине водитель запаздывает с выполнением необходимых управляющих действий в новой ситуации.

При управлении автомобилем в усложненных условиях: в темное время суток, в тумане, при сильном снегопаде, во время дождя, – у водителя, как правило, возникает нервное перенапряжение, появляется неуверенность на дороге. Это приводит к нарушению способности быстро воспринимать и правильно оценивать ситуацию на дороге, своевременно принимать решения и выполнять необходимые управляющие действия, что может послужить причиной дорожно-транспортных происшествий.

Главной причиной дорожно-транспортных происшествий в мире, по данным ВОЗ, признано *превышение скорости*. Рассмотрим влияние скоростного режима на безопасность дорожного движения.

При скорости 30 км/ч сила удара при столкновении с неподвижным препятствием равна силе удара о землю при падении с одноэтажного дома, при скорости 60 км/ч – с пятиэтажного, а при скоро-

сти 120 км/ч – с двенадцатизэтажного. Поэтому число погибших при скорости 110 км/ч в 4 раза больше, чем при скорости 70 км/ч.

В транспортном потоке опасны не только превышение скорости, но и езда на низких скоростях. Автомобиль, движущийся со скоростью, меньшей скорости потока, заставляет других водителей совершать обгон, а резкое снижение скорости нередко является причиной попутных столкновений. Низкие скорости при небольшой интенсивности движения вследствие недостатка информационной нагрузки способствуют возникновению заторможенного состояния, которое при неожиданном усложнении дорожной обстановки может стать причиной ошибок и ДТП. Таким образом, наиболее безопасной является средняя скорость транспортного потока.

Безопасная скорость движения зависит от состояния дороги, плотности транспортного потока, уровня его организации, легкости и комфортности управления. Однако безопасность движения на больших скоростях в решающей степени определяется надежностью водителей. Если бы водители могли безошибочно управлять автомобилем в условиях плотного транспортного потока на скоростях более 50–60 км/ч, то не было бы необходимости ограничивать скорость движения. Однако это невозможно из-за ограниченных психофизиологических возможностей человека.

В транспортном потоке движение на больших скоростях особенно опасно еще и потому, что пространственное восприятие резко ограничено и водители лишены свободы маневра. В этих условиях необходимо быть предельно внимательным и собранным. Возникающее при этом нервное напряжение быстро утомляет водителей, в результате чего нарушается протекание психических процессов.

Только около 50 % водителей умеют приблизительно правильно определять скорость движения управляемого ими автомобиля. Еще сложнее удастся оценить скорости встречных и обгоняемых автомобилей. В частности, установлено, что оценка скорости других транспортных средств зависит от их размеров. Скорость легковых автомобилей и мотоциклов часто переоценивается, а скорость автобусов, грузовых автомобилей и, особенно, поездов недооценивается.

При движении на больших скоростях затруднено восприятие объектов на дороге и в околородорожном пространстве, поэтому увеличиваются время реакций и тормозной путь. Длина тормозного пути увеличивается прямо пропорционально квадрату увеличения скорости. Так, при скорости 50 км/ч тормозной путь равен 15 м, а при увеличении скорости до 100 км/ч тормозной путь увеличивается до 60 м. Таким образом, скорость увеличивается в 2 раза, а тормозной путь – в 4 раза. Увеличение тормозного пути и времени реакций при движении на больших скоростях приводит к бо-

лее частым наездам на пешеходов, попутным столкновениям и наездам на различные препятствия на дороге.

При управлении автомобилем на больших скоростях дорожная информация предъявляется водителю в более ограниченное время, и он вынужден работать в навязанном темпе. Специальными исследованиями установлено, что в условиях плотного транспортного потока водитель автомобиля без автоматической коробки переключения передач на 1 км пути выполняет 40–50 операций. При скорости 20 км/ч на одну операцию приходится от 4,0 до 3,6 с. При скорости 30 км/ч это время составляет 3,0–2,4 с, а при скорости 40 км/ч – 2,2–1,8 с. Темп работы 4,0 с доступен каждому водителю, но при увеличении темпа в 2 раза некоторые водители пропускают необходимые операции, допускают ошибки и снижают скорость.

Надежность водителя при управлении автомобилем на больших скоростях зависит от его профессионального мастерства. Опытные водители правильно прогнозируют развитие дорожной обстановки, что позволяет им своевременно воспринимать более важную информацию, пропускать менее важную и своевременными действиями предупреждать опасное развитие обстановки на дороге. Для надежного управления автомобилем на скорости более 100 км/ч необходима специальная подготовка. Не имея прочных навыков управления автомобилем на большой скорости, нередко даже опытные водители, хорошо справляющиеся с управлением автомобилем на скорости 70–80 км/ч, испытывают затруднения и сильное нервное напряжение при скорости 120 км/ч.

Утомление и надежность водителя

Статистикой установлена прямая зависимость между *утомленностью водителя* и количеством ДТП. Водители при продолжительности управления автомобилем от 7 до 12 ч совершают ДТП в 2 раза чаще, а при продолжительности управления свыше 12 ч – в 9 раз чаще, чем при продолжительности работы до 7 ч. По другим данным, водители, работающие более 7 ч, совершают 1/3 всех ДТП. Дорожно-транспортные происшествия, возникающие из-за ошибок водителей после длительного управления автомобилем, приводят к более тяжелым последствиям. Так, у водителей, работающих более 12 ч, ДТП со смертельным исходом возникают в 1,5 раза чаще. Вместе с тем исследования, проведенные на федеральных дорогах России, показали, что от 12 до 23 % водителей находились за рулем более 12 ч в сутки, от 3,5 % до 10 % – более 14 ч в сутки, в том числе при отсутствии полноценного питания и отдыха, а также при недостаточном уровне комфортабельности транспортного средства.

Утомление бывает эмоциональное, физическое и умственное. Характер утомления зависит от выполняемой работы. В зависимости от деятельности работы имеет место сочетание различных видов утомления. К такому

роду деятельности относится работа водителя, при которой элементы физического труда сочетаются с интенсивной умственной работой, протекающей на фоне выраженного эмоционального напряжения. Причем эмоциональное утомление доминирует и является основным фактором, определяющим развитие утомления.

Характерным и особенно опасным симптомом утомления является сонливость, иногда приводящая к засыпанию за рулем. На некоторых автомобильных дорогах России от 1,7 до 2,4 % ДТП происходят в результате засыпания водителей на прямолинейных участках дорог большой протяженности. Чувствуя сонливость, водитель может бороться со сном, но засыпание может наступить внезапно. Это создает очень серьезную угрозу для безопасности дорожного движения.

Сонливость водителя может появиться не только при утомлении, но и в монотонной обстановке. Однообразный ландшафт окружающей местности, движение с постоянной скоростью, монотонный шум двигателя вызывают заторможенное состояние, которое иногда называют дорожным гипнозом, ступором или сонным опьянением. При этом возникает сонливость, вялость, апатия, появляются отвлеченные мысли и представления, не имеющие никакого отношения к управлению автомобилем, резко снижается готовность к действиям при неожиданном изменении дорожной обстановки.

Основным средством предупреждения переутомления является организация рационального режима труда и отдыха водителей. Работоспособность человека в процессе его трудовой деятельности не является постоянной, она имеет четко выраженную фазность в течение рабочего дня. Первая фаза характеризуется нарастающей работоспособностью. Этот период вработываемости или вхождения в работу продолжается 1–1,5 ч, после чего устанавливается необходимый для данной работы уровень работоспособности. Длительность периода вработываемости может колебаться в широких пределах в зависимости от условий работы, состояния, индивидуальных особенностей человека. Скорость, а в ряде случаев и точность действий человека в этой фазе снижены. Именно этим объясняется большее количество ДТП, связанных с ошибками водителей в начале рабочего дня, чем в последующие 2–3 ч.

Уровень работоспособности изменяется и в течение недели. Стадия вработывания, характеризующаяся нарастающей работоспособностью, приходится на понедельник, стадия высокой работоспособности – на вторник, среду, четверг, а стадия сниженной работоспособности – на пятницу и субботу. Работоспособность повышается во вторник, достигает наиболее высокой величины в среду, затем начинает снижаться до самой низкой величины (в субботу).

Утомление может быть компенсируемым и некомпенсируемым. При компенсируемом утомлении водитель усилием воли может преодолеть воз-

никающие нарушения и надежно управлять автомобилем. При некомпенсируемом утомлении преодолеть возникшие нарушения усилием воли водитель не в состоянии, в результате чего возрастает вероятность ДТП. Последнее подтверждается ростом ДТП после 7 и особенно 10 часов работы, когда у водителя развивается некомпенсированное утомление.

Скорость развития утомления зависит от состояния водителя, в котором он выехал в рейс. Если накануне он не выспался или выполнял тяжелую работу, то утомление и сонливость за рулем могут возникнуть значительно раньше.

В целом переутомление возникает как хроническое последствие нагрузки, которая не обязательно может быть максимальной. А нагрузки могут быть следующего характера:

- продолжение работы после восьми часов труда;
- недосыпание и нагрузка на водителя перед началом работы;
- управление автомобилем в ночное время;
- отлив крови от мозга и прилив к органам питания в послеобеденный период, т. е. между 12 и 15 ч;
- неподходящий микроклимат кабины;
- неправильное освещение дороги;
- употребление водителем алкоголя;
- однообразие движения.

Правилами дорожного движения водителю запрещается управлять транспортным средством при такой степени утомления, которая может повлиять на безопасность движения. Однако водителю трудно определить степень утомления, при которой не следует управлять автомобилем, так как степень проявления утомления и усталость могут не совпадать. Иногда водитель не ощущает усталости, и утомление может проявиться внезапно в резком снижении работоспособности или в сонливости за рулем.

Алкоголь и безопасность дорожного движения

Количество дорожно-транспортных происшествий, совершенных водителями, управляющими транспортными средствами *в состоянии алкогольного опьянения*, по сравнению с предыдущим годом в 2012 году увеличилось на 4,8 %. Водитель в состоянии алкогольного опьянения более опасен, чем при утомлении или даже в болезненном состоянии. В этих случаях водитель, понимая, что его возможности ограничены, ведет себя более осторожно и осмотрительно. Он не идет на рискованные маневры, снижает скорость при появлении на дороге пешехода или какого-либо препятствия, своевременно тормозит и т. д. У пьяного же, наоборот, появляется чувство ложного благополучия, вседозволенности, возникает потребность рискнуть, что выражается в превышении скорости, резком торможении, невы-

держивании безопасных дистанций, проезде на запрещающие сигналы, частой смене полосы движения и т. д.

Опасны не только большие, но и малые дозы алкоголя. По исследованиям, прием 40–100 г. водки увеличивает вероятность ДТП в 2–3 раза, 150 г водки – в 6–7 раз, 200 г водки – в 15 раз. Возможность возникновения ДТП особенно возрастает, если за рулем молодой, неопытный водитель.

Алкоголь парализует тормозные функции коры головного мозга, что вызывает состояние возбуждения. Человек под влиянием алкоголя теряет способность контролировать свои действия и поступки, правильно оценивать окружающую обстановку. Происходит это потому, что, прежде всего, затормаживаются те области центральной нервной системы, которые осуществляют этот контроль. Под влиянием алкоголя в период возбуждения маскируется чувство усталости, снижаются внимание и точность восприятия, нарушаются мышление и память. Водитель не замечает, что у него возникает не критичное отношение к своему состоянию, действиям и поступкам. Работоспособность падает, психофизиологические возможности снижаются, а субъективно возникает чувство необоснованной уверенности в способности выполнить работу и действия, которые в действительности он выполнить не в состоянии.

После приема даже небольших доз алкоголя замедляются процессы мышления, в результате водителю требуется больше времени для оценки обстановки и принятия решения, что снижает его готовность к действиям при неожиданном изменении дорожной обстановки; нарушается глазомер, снижается способность различать цвета (особенно ухудшается восприятие красного цвета), увеличивается время восстановления зрения после ослепления; нарушается координация движений, их точность, уменьшается мышечная сила; резко увеличивается время реакции.

Нетрезвому водителю часто кажется, что до пешехода осталось 30 м, хотя фактическое расстояние не превышает 15–18 м. Он считает, что мгновенно нажал на тормоз, а на самом деле тормозит с опозданием. У водителя, принявшего даже 25 г алкоголя, часто появляется желание рискнуть, что он и делает без достаточного анализа дорожной обстановки.

При алкогольном опьянении возникает «туннельное зрение», при котором зрительное внимание сосредоточено лишь в узком конусе центрального поля зрения и увеличена длительность фиксации взгляда. «Туннельное зрение» возникает при концентрации алкоголя в крови 0,4 % (менее 1 л пива или 100 г водки), а устойчивую форму принимает при концентрации 0,8 % (200 г водки). Длительность фиксации взгляда (взгляд «стекленеет») увеличивается вдвое при содержании алкоголя в крови 1,0 %.

Влияние индивидуально-личностных особенностей на надежность водителя

В ряде исследований было доказано, что фактор молодости независимо от стажа сам по себе предрасполагает к попаданию в несчастные случаи, а поскольку молодость обычно сочетается с малым стажем работы, то молодые люди оказываются «опасными» вдвойне.

По другим исследованиям, максимум психомоторной и физической работоспособности у мужчин достигается к 22 годам, к 40 годам он понижается примерно на 20 %, к 60 – на 40 %.

Большинство авторов сходятся на том, что водители в возрасте 40–45 лет работают наиболее надежно. Затем этот показатель начинает падать, что становится заметно к 50 и особенно к 60 годам. Ученые связывают это с ухудшением главным образом таких качеств, как острота зрения и время зрительной адаптации, концентрация внимания, скорость реагирования и общее снижение работоспособности.

Примечателен и такой факт: водители старше 45 лет попадают в дорожные происшествия по вине других участников движения в 1,4 раза чаще, чем по собственной вине. Это объясняется падением их защищенности от дорожных опасностей – при личной надежности работы понижается их способность избегать опасных ситуаций, созданных другими.

Предельный возраст водителей-женщин находится в пределах 56–61 лет. В среднем 63-летняя женщина по безопасности вождения приравнивается к 69-летнему мужчине.

С возрастом связана и тяжесть исходов. Существенно больше их у водителей в возрасте до 25 лет и более 65 лет. Эта закономерность проявляется как у мужчин, так и у женщин.

Рассматривая влияние профессионального стажа на безошибочность работы, большинство авторов отмечают, что наиболее важно не то, как долго человек работает водителем, а то, как часто он ездит. Считается, что для приобретения устойчивых навыков и умений вождения автомобиля требуется 5–6 лет интенсивной езды (из числа водителей, имеющих стаж вождения до 5 лет и совершивших ДТП, в 2009 году около 60 % – водители со стажем менее трех лет). Отмечается, что с увеличением профессионального стажа одни категории ошибок водителя уменьшаются, а другие, наоборот, растут.

Так, при стаже работы более 3–5 лет существенно уменьшается число ошибок в исполнительных действиях, в оценках пространственно-временных показателей ситуаций, улучшаются пространственно-временные характеристики движения. Но в то же время возрастает число ошибок в результате отвлечения от управления, нарушения внимания, неправильно принятых решений.

С накоплением стажа, ростом возраста процесс освоения вождения транспорта прогрессирует и идет непрерывное снижение числа ошибок водителей и связанных с ними аварий. Однако более детальный анализ этого процесса показывает, что при профессиональном стаже примерно в 3–7 лет обнаруживается некоторый скачок аварийности, правда, несколько меньший, чем в первом полугодии. Первый пик аварийности – это результат неопытности, второй – результат неосмотрительности в связи с переоценкой своих умений и навыков.

Уровень профессионального мастерства – немаловажный фактор в безаварийной езде. В частности, в арсенале автогонщиков насчитывается более 800 приемов, позволяющих сократить тормозной путь, повысить управляемость при вынужденных и экстренных маневрах, стабилизировать автомобиль при потере устойчивости и управляемости и т. д. Однако в арсенале выпускников автошкол таких приемов не более 20, а у так называемых опытных водителей их не более 60¹.

В то же время, анализируя поведение водителей с высоким уровнем профессиональных умений, М. А. Котик² отмечает, что именно эти положительные качества могут иногда иметь негативный характер – они могут притуплять бдительность водителя, способствовать потере осторожности.

На фоне стабилизации дорожно-транспортного травматизма в России, возрастает количество аварий с участием женщин за рулем. Характеризуя особенности опыта человека-оператора, М. А. Котик констатирует, что женщины более пунктуально и точно выполняют правила управления техникой, меньше рискуют и работают более осмотрительно, они лучше прогнозируют опасности, чем это делают мужчины. Они больше верят в законы, правила, а мужчины в себя, в технику. Поэтому ошибки и несчастные случаи у мужчин чаще возникают из-за переоценки своих возможностей и чрезмерной самоуверенности. Женщины же чаще допускают ошибки при управлении техникой из-за недостаточной уверенности в себе, нерешительности, чрезмерной осторожности. Там, где требуется противодействовать опасности, они порой отступают перед ней (тормозят там, где надо «дать газ»).

Установлено, что женщины работают более надежно, чем мужчины только до тех пор, пока они действуют в нормальных условиях. В случае же их усложнения, появления непредвиденных обстоятельств в работе их надежность и безопасность резко падает по сравнению с мужчинами. Эти

¹ См. : Цыганков Э. С. Автотранспортная психология (Концепция активной безопасности водителя) / Э. С. Цыганков, В. Н. Зудин // Юридическая психология. – 2007. – № 4. – С. 28–30.

² См. : Котик М. А. Природа ошибок человека-оператора (на примере управления транспортными средствами) / М. А. Котик, А. М. Емельянов. – М. : Транспорт, 1993. – 252 с.

качества у них снижаются сильнее также и под влиянием утомления. Получается, что «сила» женщин заключается в том, что они реже создают опасные ситуации, а «сила» мужчин – в том, что они лучше из них выходят, избегая их негативных последствий.

Различно и отношение мужчин и женщин к ошибкам, которые они допустили. Если женщина допустила ошибку, то для того, чтобы она признала ее, требуется привести значительно больше свидетельствующей информации, чем в случае, если бы ту же ошибку совершил мужчина.

В целом женщине водителю свойственен более безопасный стиль вождения, и дорожно-транспортные происшествия с тяжкими последствиями по статистике они совершают гораздо реже, чем мужчины, хотя средний показатель времени сложной реакции у них составляет 2,82 с, что на 1 с превышает показатель для мужчин.

Безопасность движения зависит не только от стажа, опыта водителя, половой принадлежности, но и от его непосредственных действий и их соответствия конкретной дорожной ситуации. Водители, работающие без аварий, по сравнению с водителями, допускающими большое количество нарушений, характеризуются не только высокой дисциплинированностью, но и уравновешенностью, рассудительностью, находчивостью, высокими нравственными и моральными качествами.

Одним из ярких показателей склонности водителя к попаданию в дорожные происшествия, по мнению многих исследователей, является его повышенная конфликтность. Д. Клебельсберг придает этой характеристике столь большое значение, что предлагает даже заменить показатель предрасположенности к ДТП показателем «предрасположенности к конфликтам»¹.

С безошибочностью действий водителя нередко связывают такое личностное качество, как интеллект, под которым понимают способность к обобщению и прогнозированию развития ситуации, способность адаптироваться к ее реальности и способность к обучению.

По исследованиям Т. А. Поляновой, индивидуальные особенности водителей отражаются на их стиле вождения. Она выделила два стиля: в одном предпочтение отдавалось ориентировочному аспекту деятельности (контролю над ситуацией и разносторонней оценке), в другом – исполнительскому (скорее выполнить тот или иной маневр). Второй стиль оказывается более опасным и связан с большим числом дорожно-транспортных происшествий. Он был характерен для водителей, отличающихся: большей эмоциональной неуравновешенностью, импульсивностью, внешней агрессивностью, высокой активацией, стремлением к преодолению трудностей. В чисто поведенческом плане этот стиль проявлялся в частых об-

¹ Клебельсберг Д. Транспортная психология, пер. с нем. / Д. Клебельсберг ; под ред. В. Б. Мазуркевича. – М. : Транспорт, 1989. – 367 с.

гонах и перестроениях, частых экстренных маневрах и торможениях, в малых дистанциях до впереди идущего транспорта, в разворотах на высокой скорости и относительно редких обзорах зеркала заднего плана.

Д. Клебельсберг выявил две общие диспозиции в поведении водителей: стремление к удовольствию от быстрой и удачной езды и стремление к автономии, соперничеству. Это проявляется в пяти стилях вождения автомобиля:

- спортивно-устойчивом со стремлением проявить себя;
- неуверенно-неустойчивом со стремлением обезопасить себя;
- конформистском поведении – стремлением приспособиться к другим;
- стремлением к автономии;
- стремлением к соперничеству.

В. Э. Утлик, анализируя психологические особенности ненадежных водителей, выделил следующие асоциальные и антисоциальные стили езды¹:

1. Беспорядочная, ребяческая езда («шныряние» из ряда в ряд); стремление постоянно рваться вперед, притирая других к обочине, идти в лоб, подрезать, светить фарами, требуя уступить дорогу, сигналить, подгоняя едущих впереди. Правила дорожного движения не для них: превысить скорость, проехать на красный свет – все это детские шалости. Водители такого типа делают все, что им нравится, не смущаясь тем, что они создают неприятности другим.

2. Демонстративная езда – с целью произвести впечатление, например, «старт с визгом»; такому водителю приятен сам факт, что на него в потоке машин обращают особое внимание (даже если это ругательства, несущиеся вслед). Ради привлечения внимания он может сотворить на дороге все что угодно. Мотивом езды служит компенсация чувства неполноценности.

3. Робкая, неуверенная (нерешительная) езда; часто до последнего момента водитель не знает, каким маршрутом лучше следовать.

4. Паническое поведение (водитель, напуганный громким сигналом, начинает беспорядочно метаться по дороге).

5. Суетливая езда, свойственная невнимательному и рассеянному водителю, который ездит в основном по городу; суетливый водитель то и дело попадает в стрессовые ситуации; больше всего его раздражает медлительность уличного движения («все водители едут слишком медленно»); он вообще не отличается дисциплинированностью; более половины суетливых водителей хотя бы раз были виновниками аварии; у них при нормальной скорости рассеивается внимание.

¹ См. : Утлик В. Э. Социально-психологические условия предупреждения конфликтов в дорожном движении : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. – М., 2006. – 202 с.

6. Мстительная езда: водитель «подрезает» того, кто, по его мнению обидел его, не уступив дорогу по первому требованию.

7. Завистливая езда (элемент конкурентной установки): какую бы полосу он ни занимал, полоса соседа всегда оказывается лучше и свободнее, что вынуждает вступать в конкуренцию за дорожное пространство.

8. Коммерческая езда, свойственная тем, кто подрабатывает извозом, а также некоторым водителям «газелей»: заведя «голосующего» на обочине потенциального пассажира, псевдотаксист стремительно бросается к нему с третьего ряда.

9. Безответственная езда: водитель, который уверен, что он недоступен ни для ГИБДД, ни для других участников дорожного движения.

10. Педантичная езда, строгое следование правилам, но во враждебной, показной манере относительно других участников дорожного движения.

В целом, исходя из анализа психолого-психофизиологических особенностей водителей транспортных средств, роль сотрудников ДПС ГИБДД в поддержании надежности водителей заключается в регулировании и оптимизации их эмоционального состояния; принципиальном, объективном и дифференцированном подходе, ориентированном на личностные и поведенческие характеристики и, прежде всего, на уровень правосознания; в демонстрации внимательного отношения к безопасному передвижению граждан по автодорогам; соучастию к их проблемам в трудных ситуациях.

Литература по теме:

1. Бена Э. Психология и физиология шофера / Э. Бена, И. Госковец, И. Штикар. – М., 1965. – 190 с.
2. Вайсман А. И. Здоровье водителя и безопасность дорожного движения / А. И. Вайсман. – М. : Транспорт, 1979. – 137 с.
3. Игнатов Н. А. Инженерная психология, психофизиология труда и подготовка водителя автомобиля / Н. А. Игнатов, В. А. Илларионов, В. М. Мишуринов. Часть I. – М., 1977. – 86 с.
4. Карась Ю. В. Автотранспортная психология в организации движения / Ю. В. Карась, В. В. Орехов, А. И. Тихонов. Часть 1. Природа ошибок водителей автомобилей : учебное пособие. – Казань : КГАСА, 2000. – 80 с.
5. Клебельсберг Д. Транспортная психология / Д. Клебельсберг ; под ред. В. Б. Мазуркевича ; пер. с нем. – М. : Транспорт, 1989. – 367 с.
6. Котик М. А. Природа ошибок человека-оператора (на примере управления транспортными средствами) / М. А. Котик, А. М. Емельянов. – М. : Транспорт, 1993. – 252 с.

7. Романов А. Н. Надежность водителя : учебное пособие / А. Н. Романов, П. А. Пегин. – Хабаровск : Тихоокеанский государственный университет, 2006. – 376 с.

8. Романов А. Н. Автотранспортная психология : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А. Р. Романов. – М. : Академия, 2002. – 224 с.

Занятие № 9

Тема: «Особенности эмоционального обмена между сотрудниками ДПС ГИБДД и участниками дорожного движения. Регуляция сотрудниками эмоционального состояния как своего, так и водителей в процессе конструктивного взаимодействия».

(практическое занятие)

Информирование

Конструктивное взаимодействие сотрудников ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами немыслимо без учета особенностей эмоционального обмена. Сотрудник ДПС ГИБДД должен уметь, ежедневно взаимодействуя с гражданами, регулировать и поддерживать не только собственное позитивное эмоциональное состояние, но и способствовать оптимизации эмоционального состояния участников дорожного движения. Во многом это связано с владением сотрудником ДПС ГИБДД методами саморегуляции.

Рассмотрим существующие закономерности эмоционального обмена между партнерами по общению, которые необходимо учитывать во взаимодействии с гражданами.

Существует такой механизм взаимодействия на эмоциональном уровне, как *отзеркаливание эмоций*, то есть отражение эмоционального состояния партнера по общению. Помня об этом, сотруднику ДПС ГИБДД необходимо уметь поддерживать свое положительное эмоциональное состояние. Улыбка, уравновешенно-доброжелательное отношение способствуют заражению водителей положительным эмоциональным настроением в дороге. В то же время сотрудник ДПС ГИБДД не должен отражать в себе отрицательное эмоциональное состояние участников дорожного движения, что требует с его стороны умения противостоять негативным эмоциям.

В острой ситуации конфликта обмен эмоциональным состоянием регулируется механизмом *поляризации эмоций*, что означает проявление полярной реакции на эмоции оппонента. То есть оппонент проявляет эмоции удовлетворения в ответ на негативное эмоциональное состояние партнера и наоборот, чего не должно наблюдаться в конструктивном взаимодействии с гражданами, так как сотрудники ДПС ГИБДД осуществляют взаимодействие с участниками дорожного движения от имени государства и не должны отвечать грубостью на грубость.

Формирование доверия со стороны граждан, минимизация формального подхода к участникам дорожного движения опосредованы проявле-

нием эмпатии (сочувствия) к проблемам водителей и пешеходов, соучаствующего отношения к ним, реальной заботой о безопасном передвижении участников дорожного движения.

Дидактические материалы

Тренинговое упражнение «Угадай, что я чувствую»

Цель: отработка навыков определения эмоционального состояния оппонента.

Участники сидят по кругу. Кто-нибудь первый говорит соседу слева о его состоянии. Например, «Мне кажется, что ты сейчас спокоен и заинтересован происходящим» или «Мне кажется, что ты сейчас утомлен» и т. д. Тот, кому это сказали, в свою очередь говорит всем о своем состоянии в данный момент. Затем он высказывает свое предположение о состоянии соседа слева, и тот уточнит свое состояние и т. д.».

По окончании – обсуждение. По каким признакам Вы определяли эмоциональное состояние партнера? Насколько ваша оценка была близка к истинной?

Упражнение «Реаниматор и замороженный»

Цель: установление психологического контакта в процессе общения, установка на положительный эмоциональный настрой.

Происходит разбивка на пары. В каждой паре выбирается «реаниматор» и «замороженный». По сигналу «замороженный» застывает в неподвижности, изображая погруженное в анабиоз существо – с окаменевшим лицом и пустым взглядом.

Задача реаниматора: в течение одной минуты вызволить партнера из анабиотического состояния, оживить его. «Реаниматор» не имеет право ни прикасаться к «замороженному», ни обращаться к нему с какими-либо словами. Все, чем он располагает – это взгляд, мимика, жест, пантомимика. Признаками успешной работы «реаниматора» можно считать произвольные реплики «замороженного», его смех, улыбку и другие проявления эмоциональной жизни.

Упражнение «Передача эмоций»

Участники рассаживаются в круг по часовой стрелке. Первому предлагается накопить максимум эмоций и в 1–2 фразах выплеснуть весь накопившийся запас на соседа. Второй, не ответив первому, выплескивает зло на следующего. Игра проходит 1 круг. На втором этапе задание меняется. Первый пытается сбросить запас отрицательных эмоций, расшевелить другого добрыми и светлыми чувствами и 1–2 приветливыми фразами де-

лится своим хорошим настроением с соседом. Второй, получив заряд положительных эмоций, передает его третьему и т. д.

После игры идет обсуждение. Участники делятся чувствами, которые у них возникли в ходе выполнения упражнения.

Упражнение «Презентация себя»

Цель: формирование навыков уверенного поведения, осмысление положительного образа «Я», развитие способности понимать участника дорожного движения.

Каждому участнику предлагается написать небольшое резюме для отдела кадров, в котором необходимо отразить особенности его эмоционального образа во взаимодействии с гражданами. Резюме участников собираются, а затем зачитываются ведущим. После упражнения рекомендуется проводить обсуждения.

Тренинговое упражнение «Соккрытие намерений»

Цель: отработка навыков сокрытия своих истинных намерений при решении различных оперативно-служебных задач, тактических действий в экстремальных ситуациях взаимодействия с преступниками.

Ситуация 1

Происходит разбивка на преступников и сотрудников полиции. Находясь в одиночном посту, Вы остановили автомашину, водитель которой по приметам совпадает с находящимся в Федеральном розыске за совершение особо опасного преступления, а автомашина – в угоне. Вам необходимо, не вызывая подозрений, протянуть время для того, чтобы незаметно вызвать подкрепление.

Ситуация 2

Вы с напарником остановили автомашину, при визуальном осмотре которой заметили пятна крови на заднем сиденье и другие признаки совершения в ней тяжкого преступления. Вам необходимо незаметно связаться по рации с руководством либо вызвать подкрепление.

Тренинговое упражнение «Термометр»

Цель: отработка навыков владения методами саморегуляции.

Участники разбиваются на пары. Один из пары закрывает глаза и пытается вызвать ощущение тепла в своей правой или левой (по указанию ведущего) руке. По истечении некоторого времени партнер внимательно ощупывает обе его руки и пытается определить, которая из них теплее. После каждой такой попытки происходит смена ролей в парах или смена партнеров.

Тренинговое упражнение «Соучастие»

Цель: отработка навыков внимательного и соучаствующего отношения к безопасному передвижению граждан.

Ситуация 1

Водитель грузовой автомашины дальнего следования не остановился по требованию сотрудника ДПС ГИБДД. Данное транспортное средство было остановлено только после преследования. Водитель, извинившись, сослался на то, что не заметил Вас. По внешнему виду и поведению Вы определили, что он крайне утомлен.

Ситуация 2

Водитель остановлен сотрудником ДПС ГИБДД за незначительное нарушение скоростного режима. После разъяснения причин остановки транспортного средства и предъявления документов он сказал сотруднику ДПС ГИБДД: «Извините меня, виноват, что нарушил, видать от расстройства внимание притупилось, с похорон брата еду».

По окончании участники приходят к осознанию того, как важно соучастное отношение к проблемам водителей на дорогах для формирования доверия к сотрудникам ДПС ГИБДД и для безопасности дорожного движения в целом.

Упражнение «Волшебная лавка»

Цель: личностное развитие, рефлексия, повышение самооценки и уверенности в себе.

Представьте, что существует лавка, в которой есть очень интересные «вещи», необходимые Вам во взаимоотношениях с участниками дорожного движения: терпение, доброжелательность, уверенность, чувство юмора, чуткость, принципиальность, умение слушать, склонность к сопереживанию, требовательность и т. д. Ведущий выступает в роли продавца, который обменивает одни качества на другие. Вызывается один из участников, который может приобрести одну или несколько «вещей», которых у него нет, а взамен делится теми, которые развиты у него. Продавец выясняет, сколько нужно того или иного, зачем оно ему, в каких случаях оно необходимо. В качестве платы продавец просит у покупателя что-то взамен, например, тот может расплатиться «чувством юмора», которого у него с избытком.

Упражнение «Социометрическая рефлексия»

Цель: расширение мнений об особенностях межличностного взаимодействия с окружающими или обратная связь для каждого.

Каждый участник тренинга выбирает двух человек из группы, чье мнение о себе он хотел бы услышать. Эти два человека должны сказать,

обращаясь к этому члену группы: «У тебя есть два таких-то достоинства и два таких-то резерва во взаимодействии с участниками дорожного движения...» Высказывания принимаются без обсуждения участников группы.

Тренинговое упражнение «Конфликт без эмоций»

Цель: отработка навыков поддержания и регулирования позитивного эмоционального состояния.

Участники делятся на пары. Один из пары начинает словесно оскорблять другого. При этом оскорбляющий должен абстрагироваться от своих слов (представить, что их произносит другой человек). Оскорбляемый, наблюдая за ходом своих мыслей, не проявляет никаких эмоций (может представить вокруг себя оболочку, кокон, представить оскорбителя больным человеком, вызывать в себе чувства сострадания и жалости). Затем пары меняются местами.

Затем один из пары начинает хвалить другого, лестно отзываться о его личных и деловых качествах. Оппонент также не проявляет никаких эмоций. После чего пары меняются местами. По окончании проводится обсуждение, в какой роли было тяжелее и почему.

Тренинговое упражнение «Дерево»

Цель: осознание умения совладать эмоциями в конфликтных ситуациях.

Группе предлагается представить аудиторию в виде дерева. Крона его находится у окна, а корни у противоположной стороны. Участникам надо найти свое место на этом дереве, но так, чтобы оно соответствовало их умению выходить из конфликта, снимать эмоциональное напряжение участника дорожного движения. Упражнение требует осознания уровня развития у себя данного навыка и своего места в общей групповой шкале.

Тренинговое упражнение «Слепой и поводырь»

Цель: развитие межличностного доверия, развитие умений чувствовать другого.

Необходимо выбрать ведущего – «поводыря», задача которого в течение 5–7 минут водить группу с завязанными или закрытыми глазами по комнате. Участники группы держат друг друга за талию или плечи.

Группа распределяется попарно. В каждой паре один из партнеров берет на себя роль ведомого, а другой – ведущего. Ведомый завязывает себе глаза. После этого ведущие коллективными усилиями быстро меняют местонахождение мебели (стульев, столиков и т. п.), находящейся в комнате. Ведущие должны провести своих подчиненных по самому сложному маршруту в комнате. Затем участники меняются ролями, и все повторяется вновь.

Рекомендации: после проведения игры каждый описывает свои ощущения, степень доверия поводырю. Поводырь делится своими чувствами, касающимися руководства и ответственности за благополучие других.

Упражнение «Незаконченное предложение»

Цель: закрепление навыков уважительно-требовательного и соучаствующего отношения к гражданам, уверенного поведения.

Раздаются карточки, с написанными на них началом предложения, участники должны продолжить фразу.

1. Когда мне удастся разъяснить водителю существо правонарушения, то я ...
2. Когда я вижу утомленного водителя, то ...
3. Меня радует, когда водитель...
4. При виде страданий участников дорожного движения я ...
5. Не теряю самообладания, когда водитель ...
6. Когда водитель использует видеосъемку ...
7. Особенно необходимо проявлять уверенность и принципиальность по отношению к водителям, которые ...
8. Когда я осознаю, что мои действия по отношению к участнику дорожного движения были ошибочными, то я ...
9. Когда водитель пытается провоцировать меня на конфликт, чтобы избежать наказания ...
10. Чтобы вызвать доверие участника дорожного движения...

Литература по теме:

1. Евтихов О. В. Практика психологического тренинга / О. В. Евтихов. – СПб. : Речь, 2004. – 256 с.
2. Марасанов Г. И. Социально-психологический тренинг / Г. И. Марасанов. – 4-е изд., испр. и доп. – М. : Когито-Центр, 2001. – 251 с.
3. Психогимнастика в тренинге / под ред. Н. Ю. Хрящевой. – СПб. : Речь, Институт Тренинга, 2000. – 256 с.
4. Совершенствование технологий психологического обеспечения деятельности органов внутренних дел : учебно-методическое пособие / В. Н. Смирнов, Е. В. Петухов, В. В. Вахнина, М. В. Леви. – Домодедово : ВИПК МВД России, 2007. – 232 с.
5. Цзен Н. В. Психотехнические игры в спорте / Н. В. Цзен, Ю. В. Пахомов. – М., 1985. – 160 с.

Занятие № 10

Тема: «Основы оказания экстренной психологической помощи гражданам при осуществлении неотложных действий на месте дорожно-транспортного происшествия».

(лекционное с элементами практического)

Краткие тезисы по теме

Экстремальные ситуации, подобные дорожно-транспортным, переносятся человеком гораздо тяжелее, чем происшествия, возникшие под влиянием природного фактора, где проблемы переживаются сообща. Данные чрезвычайные ситуации настолько разрушительно действуют на личность, что не только дезорганизуют поведение человека, но и «взрывают» базовые структуры всей его личностной организации. У человека разрушается привычная картина мира, а вместе с ней – вся система жизненных координат.

Психологические реакции людей в чрезвычайной ситуации весьма напоминают начальные симптомы соматических, а подчас и психических заболеваний. Особенно явно эти отклонения проявляются в *нарушении механизма саморегуляции и появлении аффективных реакций* (гнев, агрессия и др.), вызванных действием автоматически включающихся после катастрофы механизмов психологической защиты.

Как правило, выделяют *три периода развития чрезвычайной ситуации*, в каждом из которых наблюдаются свои особенности отклонений в психических состояниях и поведении людей¹. Рассмотрим их более подробно.

1. *Фаза «шока и оцепенения»*. Начальный острый период следует сразу после мощного воздействия чрезвычайного события. Как правило, он краток по времени. У человека автоматически «включаются» витальные инстинкты самосохранения. Сохранить себя, не допустить осознания разрушительной действительности – вот основная характеристика и психологический смысл этой фазы. Человек как бы «отключается». В его сознании появляется ощущение нереальности происходящего, душевное онемение, бесчувственность, оглушенность. Внешнему наблюдателю он кажется парализованным и бесчувственным. Однако некоторые люди (особенно дети) могут реагировать и совершенно иначе – кричать, произносить бессмысленные фразы, сидеть и перебирать одежду и т. д.

2. *Фаза эйфории*. Этот период продолжается от несколько минут до несколько часов. У пострадавших, которые не получили тяжелых физических травм, наблюдается кратковременное облегчение, некий «подъем на-

¹ См. : Осухова Н. Г. Психологическая помощь в трудных и экстремальных ситуациях : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М. : Академия, 2005. – 288 с.

строения». Они активно участвуют в спасательных работах, многоречивы (многократно повторяют рассказ о своих переживаниях, высказывают отношение к случившемуся); порой отмечается даже некоторая бравада и показное равнодушие к опасности. Постепенно эйфория сменяется вялостью, безразличием, заторможенностью. Однако в этот, как и в предыдущий период, человек все еще «не здесь», все еще не до конца осознает случившееся. Он как бы «отключен», заторможен: с трудом понимает смысл вопросов, испытывает затруднения при выполнении простейших заданий.

3. *Фаза реакции, или осознания новой психотравмирующей реальности* (иногда ее называют «Эго-стрессом») – наиболее драматичный период, когда развивается острая реакция на катастрофическую ситуацию.

Именно в этот период человек переживает первичный травматический стресс, или стресс осознания. Вокруг царит хаос и растерянность, и человек пытается понять, что произошло, и найти хоть какой-то смысл случившегося. Раз за разом повторяются вопросы: «Почему?», «За что?».

Необходимость следовать в этих условиях принципу реальности создает предпосылки для стресса осознания, порождает внутренний конфликт и подвергает тяжелым испытаниям целостность личности. Действительность настолько угрожающа, что у человека может включиться аффект болезненного недоумения; чувство вины за то, что «я выжил, а другие погибли» и т. п.

Люди различаются по возможности противостоять разрушительным факторам. Одни, к примеру, предрасположены к *пассивному поведению*, а другие – к *активному*. Шансы вторых выше, так как реализация активности (биологической, психологической и др.) увеличивает жизнеспособность человека. Разрушительными в чрезвычайной ситуации являются такие состояния, как страх и чувство невозможности, безысходности, беспомощности. В трудных жизненных ситуациях важно проявление самосознания, умения «быть активным воспринимателем самого себя».

Экстренная психологическая помощь – это система краткосрочных мероприятий, которые оказываются пострадавшим непосредственно или в ближайшее время после травматического события. Они направлены на:

- оказание помощи одному человеку или группе людей после экстремального или чрезвычайного события;
- регуляцию актуального психологического, психофизического состояния и негативных эмоциональных переживаний, связанных с этим событием, при помощи профессиональных методов, которые соответствуют требованиям ситуации.

Поскольку пострадавшие в чрезвычайной ситуации находятся в остром состоянии и необыкновенно восприимчивы к воздействию, то помощь рекомендуется оказывать как можно быстрее, непосредственно после события. Для этого надо знать особенности типичных в чрезвычай-

ных ситуациях психических состояний, ведь в это время автоматически включаются механизмы психологической защиты, и индивидуальные особенности личности у большинства пострадавших как бы «стираются».

У человека в экстремальной ситуации могут появляться следующие симптомы: ступор, двигательное возбуждение, агрессия, истерика, нервная дрожь, плач и др. Психологическая помощь в данной ситуации заключается, в первую очередь, в создании условий для нервной «разрядки»¹.

Ступор может длиться от нескольких минут до нескольких часов. Поэтому, если не оказать помощь и пострадавший пробудет в таком состоянии достаточно долго, это приведет к физическому истощению. Так как контакта с окружающим миром нет, пострадавший не заметит опасности и не предпримет действий, чтобы ее избежать. Основными признаками ступора являются:

- резкое снижение или отсутствие произвольных движений и речи;
- отсутствие реакций на внешние раздражители (шум, свет, прикосновения, щипки);
- «застывание» в определенной позе, оцепенение, состояние полной неподвижности;
- возможно напряжение отдельных групп мышц.

В данной ситуации:

1. Согните пострадавшему пальцы на обеих руках и прижмите их к основанию ладони. Большие пальцы должны быть выставлены наружу.

2. Кончиками большого и указательного пальцев массируйте пострадавшему точки, расположенные на лбу, над глазами ровно посередине между линией роста волос и бровями.

3. Ладонь свободной руки положите на грудь пострадавшего. Подстройте свое дыхание под ритм его дыхания.

4. Человек, находясь в ступоре, может слышать и видеть. Поэтому говорите ему на ухо тихо, медленно и четко то, что может вызвать сильные эмоции (лучше негативные). Необходимо любыми средствами добиться реакции пострадавшего, вывести его из оцепенения.

Двигательное возбуждение. Иногда потрясение от критической ситуации настолько сильное, что человек просто перестает понимать, что происходит вокруг. Он не в состоянии определить, где враги, а где помощники, где опасность, а где спасение. Человек теряет способность логически мыслить и принимать решения, становится похожим на животное, мечущееся в клетке.

Основными признаками двигательного возбуждения являются:

- резкие движения, часто бесцельные и бессмысленные действия;

¹ См. : Крюкова М. А., Никитина Т. И., Сергеева Ю. С. Экстренная психологическая помощь : практическое пособие. – М. : НЦ ЭНАС, 2007. – 64 с.

- громкая речь или повышенная речевая активность (человек говорит без остановки, иногда абсолютно бессмысленные вещи);
- часто отсутствует реакция на окружающих (на замечания, просьбы, приказы).

В данной ситуации:

1. Используйте прием «захват»: находясь сзади, просуньте свои руки пострадавшему подмышки, прижмите его к себе и слегка опрокиньте на себя.

2. Изолируйте пострадавшего от окружающих.

3. Массируйте «позитивные» точки. Говорите спокойным голосом о чувствах, которые он испытывает («Тебе хочется что-то сделать, чтобы это прекратилось? Ты хочешь убежать, спрятаться от происходящего?»).

4. Не спорьте с пострадавшим, не задавайте вопросов, в разговоре избегайте фраз с частицей «не», относящихся к нежелательным действиям (например: «Не беги», «Не размахивай руками», «Не кричи»).

5. Помните, что пострадавший может причинить вред себе и другим.

6. Двигательное возбуждение обычно длится недолго и может смениться нервной дрожью, плачем, а также агрессивным поведением.

Агрессия. Агрессивное поведение – один из непроизвольных способов, которым организм человека «пытается» снизить высокое внутреннее напряжение. Проявление злобы или агрессии может сохраняться достаточно долго и мешать самому пострадавшему и окружающим.

Основными признаками агрессии являются:

– раздражение, недовольство, гнев (по любому, даже незначительному поводу);

– нанесение окружающим ударов руками или какими-либо предметами;

– словесное оскорбление, брань;

– мышечное напряжение;

– повышение кровяного давления. В данной ситуации:

1. Сведите к минимуму количество окружающих.

2. Дайте пострадавшему возможность «выпустить пар» (например, выговориться или «избить» подушку).

3. Поручите ему работу, связанную с высокой физической нагрузкой.

4. Демонстрируйте благожелательность. Даже если вы не согласны с пострадавшим, не обвиняйте его самого, а высказывайтесь по поводу его действий. Иначе агрессивное поведение будет направлено на вас. Нельзя говорить: «Что же ты за человек!» Следует сказать: «Ты ужасно злишься, тебе хочется все разнести вдребезги. Нужно найти выход из этой ситуации».

5. Старайтесь разрядить обстановку.

6. Агрессия может быть погашена страхом наказания:

– если нет цели получить выгоду от агрессивного поведения;

– если наказание строгое и вероятность его осуществления велика.

Если не оказать помощь разъяренному человеку, это приведет к опасным последствиям: из-за снижения контроля за своими действиями человек будет совершать необдуманные поступки, может нанести увечья себе и другим.

Нервная дрожь. После экстремальной ситуации появляется неконтролируемая нервная дрожь (человек не может по собственному желанию прекратить эту реакцию). Так организм «сбрасывает» напряжение.

Если эту реакцию остановить, то напряжение останется внутри, что вызовет мышечные боли, а в дальнейшем может привести к развитию таких серьезных заболеваний, как гипертония, язва и др.

Основные признаки данного состояния:

- дрожь начинается внезапно – сразу после инцидента или спустя какое-то время;
- возникает сильное дрожание всего тела или отдельных его частей (человек не может удержать в руках мелкие предметы, зажечь сигарету);
- реакция может продолжаться достаточно долго (до нескольких часов);
- потом человек чувствует сильную усталость и нуждается в отдыхе.

В данной ситуации:

1. Возьмите пострадавшего за плечи и сильно, резко потрясите в течение 10–15 секунд.
2. Продолжайте разговаривать с ним, иначе он может воспринять ваши действия как нападение.
3. После завершения реакции необходимо дать пострадавшему возможность отдохнуть, желательно уложить его спать.

Нельзя:

- обнимать пострадавшего или прижимать его к себе;
- укрывать пострадавшего чем-то теплым.
- успокаивать пострадавшего, говорить, чтобы он взял себя в руки.

Плач. Когда человек плачет, внутри у него выделяются вещества, обладающие успокаивающим действием. Хорошо, если рядом есть кто-то, с кем можно разделить горе.

Если человек сдерживает слезы, то не происходит эмоциональной разрядки, облегчения. Когда ситуация затягивается, внутреннее напряжение может нанести вред физическому и психическому здоровью человека.

В данной ситуации:

1. Не оставляйте пострадавшего одного.
2. Установите физический контакт с пострадавшим (возьмите за руку, положите свою руку ему на плечо или спину, погладьте его по голове). Дайте ему почувствовать, что вы рядом.
3. Применяйте приемы «активного слушания» (они помогут пострадавшему выплеснуть свое горе): периодически произносите «ага», «да», кивайте головой, то есть подтверждайте, что слушаете и сочувствуете: по-

вторяйте за пострадавшим отрывки фраз, в которых он выражает свои чувства; говорите о своих чувствах и чувствах пострадавшего.

4. Не старайтесь успокоить пострадавшего. Дайте ему возможность выплакаться и выговориться, «выплеснуть» из себя горе, страх, обиду.

5. Не задавайте вопросов, не давайте советов. Ваша задача – выслушать.

Истерика. Истерический припадок длится несколько минут или несколько часов. Основные признаки:

- сохраняется сознание;
- чрезмерное возбуждение, множество движений, театральные позы;
- речь эмоционально насыщенная, быстрая;
- крики, рыдания.

В данной ситуации:

1. Удалите зрителей, создайте спокойную обстановку. Оставайтесь с пострадавшим наедине, если это не опасно для вас.

2. Неожиданно совершите действие, которое может сильно удивить (можно дать пощечину, облить водой, с грохотом уронить предмет, резко крикнуть на пострадавшего).

3. Говорите с пострадавшим короткими фразами, уверенным тоном («Выпей воды», «Умойся»).

4. Не потакайте желаниям пострадавшего.

Правила первой психологической помощи¹

Правило 1. В кризисной ситуации пострадавший всегда находится в состоянии психического возбуждения. Это нормально. Оптимальным является средний уровень возбуждения.

Правило 2. Не приступайте к действиям сразу. Осмотритесь и решите, какая помощь (помимо психологической) требуется, кто из пострадавших в наибольшей степени нуждается в помощи. Уделите этому секунд 30 при одном пострадавшем, около пяти минут при нескольких пострадавших.

Правило 3. Точно скажите, кто вы и какие функции выполняете. Узнайте имена нуждающихся в помощи. Скажите пострадавшим, что помощь скоро придет, что вы об этом позаботились.

Правило 4. Осторожно установите телесный контакт с пострадавшим. Возьмите пострадавшего за руку или похлопайте по плечу. Прикасаться к голове или иным частям тела не рекомендуется. Займите положение на том же уровне, что и пострадавший. Не поворачивайтесь к пострадавшему спиной.

¹ См. : Ромек В. Г., Конторович В. А., Крукович Е. И. Психологическая помощь в кризисных ситуациях.— СПб. : Речь, 2007. – 256 с.

Правило 5. Никогда не обвиняйте пострадавшего. Расскажите, какие меры требуется принять для оказания помощи в его случае.

Правило 6. Профессиональная компетентность успокаивает. Расскажите о вашей квалификации и опыте.

Правило 7. Дайте пострадавшему поверить в его собственную компетентность. Дайте ему поручение, с которым он справится. Используйте этот факт, чтобы убедить его в собственных способностях, чтобы у пострадавшего возникло чувство самоконтроля.

Правило 8. Дайте пострадавшему выговориться. Слушайте его активно, будьте внимательны к его чувствам и мыслям. Пересказывайте позитивное.

Правило 9. Избегайте любых слов, которые могут вызвать у кого-либо чувство вины.

Правило 10. Постарайтесь оградить пострадавшего от излишнего внимания и расспросов. Давайте любопытным конкретные задания.

Правило 11. Если стресс является тем, с чем постоянно работает сотрудник, то он может негативно сказаться и на нем. Возникающее в ходе такой работы напряжение имеет смысл снимать с помощью релаксационных упражнений.

Тренинговое упражнение «Помощь»

Цель: отработка умений оказания экстренной психологической помощи пострадавшему гражданину в зависимости от типа реакции.

Произошло ДТП с тяжкими последствиями и наличием пострадавших. Автомашина съехала с обочины и перевернулась. Вы срочно выехали на место происшествия. Водитель погиб. Пассажирка находится в состоянии ступора, ни на кого не реагирует.

По окончании происходит обсуждение наиболее оптимальных данных условиям методов и приемов взаимодействия с гражданами.

Групповое консультирование

Цель: закрепление навыков оказания экстренной психологической помощи участникам дорожного движения.

Групповое обсуждение отдельных случаев психологического состояния пострадавших в дорожно-транспортных происшествиях граждан, наблюдаемых в практике взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения и совместное с ведущим определение соответствующих приемов оказания им психологической помощи.

Литература по теме:

1. Крюкова М. А. Экстренная психологическая помощь : практическое пособие / М. А. Крюкова, Т. И. Никитина, Ю. С. Сергеева. – М. : НЦ ЭНАС, 2007. – 64 с.

2. Осухова Н. Г. Психологическая помощь в трудных и экстремальных ситуациях : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Г. Осухова. – М. : Академия, 2005. – 288 с.

3. Ромек В. Г. Психологическая помощь в кризисных ситуациях / В. Г. Ромек, В. А. Конторович, Е. И. Крукович. – СПб. : Речь, 2007. – 256 с.

Занятие № 11

Тема: «Особенности конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения при осуществлении различных профессиональных действий (схемы дорожно-транспортного происшествия, опроса очевидцев и т. д.)».

(практическое занятие)

Дидактические материалы

Деловые игры: «Конфликт», «Опрос очевидцев»

Цель: отработка навыков эффективного разрешения профессиональных задач в напряженных ситуациях взаимодействия с гражданами, проведения опроса непосредственных очевидцев дорожно-транспортного происшествия.

Деловая игра «Конфликт»

Игра проводится в течение 60 минут.

1 стадия – 20 минут.

Сотрудникам зачитывается вводная: на обслуживаемом Вами участке автодорог произошло механическое дорожно-транспортное происшествие. Вы выехали на вызов. По приезду на место обнаружили, что между водителями назревает конфликт, каждый считает себя невиновным, водители находятся в возбужденном состоянии. Вам необходимо составить схему дорожно-транспортного происшествия.

2 стадия – 20 минут.

На место происшествия прибыли представители страховых компаний водителей. Вам необходимо организовать взаимодействие с ними, установить психологический контакт.

3 стадия – 20 минут. Подведение итогов, в которых принимает участие вся группа.

Деловая игра «Опрос очевидцев»

Игра проводится в течение 60 минут.

1 стадия – 20 минут.

Сотрудникам зачитывается вводная: на обслуживаемом Вами участке автодорог произошло дорожно-транспортное происшествие с наездом на подростка 12-летнего возраста, в результате которого он получил не-

значительные телесные повреждения. Водитель с места происшествия скрылся. Очевидцами происшествия являлись: мальчик 7 лет вместе со своей бабушкой 70 лет, которая и позвонила в полицию. Вы незамедлительно выехали на вызов. По приезду на место обнаружили лишь следы дорожно-транспортного происшествия, самого пострадавшего и свидетелей. Вам необходимо оформить материалы по данному дорожно-транспортному происшествию, организовать взаимодействие с данными гражданами.

2 стадия – 20 минут.

Вам необходимо опросить очевидцев события дорожно-транспортного происшествия, установив с ними психологический контакт, применить различные приемы для активизации памяти (оказать мнемическую помощь).

3 стадия – 20 минут. Подведение итогов, в которых принимает участие вся группа.

Занятие № 12

Тема: «Конструктивное взаимодействие с участниками дорожного движения как залог оптимального достижения общесоциальных целей по повышению безопасности на дорогах».

(практическое занятие с элементами видеотренинга)

Дидактические материалы

Тренинговое упражнение «Конструктивное взаимодействие»

Цель: закрепление навыков конструктивного взаимодействия с водителями и пешеходами.

Ситуация 1

При объезде маршрута внезапно сломалась патрульная автомашина. Вам необходимо добиться содействия водителя индивидуального транспортного средства.

Ситуация 2

На обслуживаемой Вами территории в зимнее время сломался школьный автобус, перевозивший детей из близлежащего поселка в школу. Вам необходимо срочно отправить детей в школу попутным транспортным средством.

Ситуация 3

Вы составляете административный протокол на водителя, находящегося в состоянии наркотического опьянения. Водитель категорически отка-

зывается пройти освидетельствование. Вам необходимо с помощью понятых зафиксировать данный факт.

Ситуация 4

Вы выехали на место дорожно-транспортного происшествия, где водитель, сбив пешехода, скрылся. Очевидцами данного происшествия были двое подростков 12-ти лет, которых Вам необходимо опросить.

Ситуация 5

Вы несете службу на трассе. Зима, после мокрого снега с дождем поздно вечером, резко подморозило. Вам необходимо срочно договориться с работниками дорожных служб о посыпке дорожного покрытия песком для того, чтобы обеспечить безопасное передвижение транспортных средств на обслуживаемой Вами территории.

По итогам обсуждаются наиболее эффективные приемы установления психологического контакта, психологического воздействия на участников дорожного движения, умение актуализировать у них позитивные мотивы сопричастности к безопасности на дорогах.

Тренинговое упражнение «Интервью»

Цель: отработка навыков публичного выступления перед телезрителями посредством видеотренинга.

Ситуация 1

Произошло дорожно-транспортное происшествие. Вы приняли непосредственное участие в оказании помощи пострадавшим гражданам. Сотрудник отдела пропаганды берет у Вас интервью на месте происшествия для телезрителей. Вам необходимо раскрыть обстоятельства события, отразить всю трагичность случившегося чтобы предупредить граждан от последствий нарушений ПДД в виде дорожно-транспортных происшествий.

Ситуация 2

В период школьных каникул произошло дорожно-транспортное происшествие, в котором пострадал подросток, перебежавший дорогу в неположенном месте перед близко идущим транспортным средством. Вы приняли непосредственное участие в проведении неотложных действий на месте данного дорожно-транспортного происшествия. Сотрудник отдела пропаганды берет у Вас интервью для телезрителей. Вам необходимо отразить все обстоятельства события, провести профилактическую беседу о недопустимости опасного поведения на дорогах, адресованную подросткам, родителям, педагогам.

По итогам просмотра видеороликов проводится анализ и групповое обсуждение допущенных ошибок, определяются перспективы по дальнейшему развитию навыков публичного выступления.

Занятие № 13

Тема: «Миссия сотрудников ДПС ГИБДД по повышению безопасности на дорогах».

(круглый стол)

Краткие тезисы по теме

По данным ООН в результате дорожно-транспортных происшествий ежегодно в мире погибает более 1,2 миллиона человек и до 50 миллионов получают травмы, а экономические потери превышают 500 миллиардов долларов.

Согласно прогнозам ВОЗ, если уже сегодня не будут приняты неотложные меры, к 2020 году дорожно-транспортный травматизм может стать третьей – после болезней сердца и депрессии – основной причиной глобального роста болезней и травм людей и будет такой же проблемой для здоровья, как СПИД, туберкулез или малярия. Без скоординированных действий к 2020 году число жертв на дорогах в мире может достичь 1,9 млн, а к 2030 году – 2,3 млн человек.

В третье воскресенье ноября во всем мире вспоминают тех, кто погиб в дорожно-транспортных происшествиях. Этот день, именуемый Всемирным днем памяти жертв ДТП, наполнен горечью утрат, скорбью и состраданием.

По данным ВОЗ, свыше 90 % случаев смертей на дорогах в мире происходят в странах с низким и средним уровнем доходов, на которые приходится лишь 48 % транспортных средств мира. Лидер по смертности на дорогах Индия, где ежегодно автоаварии уносят 115 тысяч жизней, на втором месте Китай – 90 тысяч. Во всех странах Восточной Европы отмечается значительно более высокий уровень смертности и травматизма от ДТП, чем в западноевропейских государствах. Если в среднем в странах Евросоюза регистрируется порядка 13,4 смертей на 100 тысяч человек, то в восточноевропейских странах этот показатель достигает 33 на 100 тысяч населения, т. е. как минимум в два с половиной раза выше.

Из всех стран Европейского Сообщества один из самых больших показателей смертности от дорожно-транспортных происшествий в расчете на 100 тысяч населения в России. За последние 10 лет в нашей стране в дорожно-транспортных происшествиях погибло свыше 300 тысяч человек, а более 2 миллионов получили увечья.

По предложению Российской Федерации и решению Генеральной Ассамблеи ООН с 19–20 ноября 2010 года в г. Москве состоялась Первая

Всемирная министерская конференция по безопасности дорожного движения «Время действовать!». Главным итогом конференции стало подписание Московской декларации, в которой делегаты единогласно сошлись во мнении, что период с 2010 по 2020 гг. следует объявить «Десятилетием действий по обеспечению безопасности дорожного движения». Целью действий предполагается стабилизация и последующее сокращение прогнозируемого уровня смертности в ДТП, оказание содействия в реализации рекомендаций, содержащихся во всемирном докладе о предупреждении дорожно-транспортного травматизма. В сентябре 2012 года в Санкт-Петербурге состоялся четвертый международный конгресс «Безопасность на дорогах ради безопасности жизни».

Улучшение ситуации на дорогах требует комплексного подхода, включающего совершенствование действующего законодательства, дорожной инфраструктуры, организации дорожного движения, своевременное оказание медицинской помощи и, в первую очередь, *формирование правосознания участников дорожного движения*, так как существенная доля дорожно-транспортных происшествий вызвана «человеческим фактором».

Повышение дорожно-транспортной культуры населения – процесс целенаправленный и поэтапный, включающий изучение дорожно-транспортной азбуки еще с дошкольного возраста, систематическую пропагандистскую работу с различной категорией водителей и пешеходов, совершенствование подготовки водительских кадров.

Вместе с тем сегодня каждый из сотрудников ДПС ГИБДД на своем посту может внести свой вклад в дело повышения дорожно-транспортной культуры, прежде всего, качественно разрешая профессиональные задачи по реализации общесоциальных целей оперативно-служебной деятельности.

Ведь профилактика дорожно-транспортного травматизма немыслима всего лишь посредством неотвратимости и строгости наказаний, без осознания самими участниками дорожного движения опасности для их жизни и жизни окружающих отступления от соблюдения правил дорожного движения. Целенаправленная работа в данном направлении требует, прежде всего, соучаствующего отношения к безопасному передвижению граждан по автодорогам, высокой профессиональной, в том числе психологической, компетентности сотрудников ГИБДД, которая подразумевает в первую очередь: а) умение устанавливать психологический контакт с гражданами, разъяснять гражданско-социальную сущность своей деятельности; б) умение квалифицированно проводить профилактическую беседу; в) регулировать и поддерживать позитивное эмоциональное состояние участников дорожного движения в целях обеспечения их надежности; г) способность конструктивно разрешать возникающие на дороге конфликтные ситуации посредством диалога, для достижения взаимопонима-

ния; д) умение быть объективным, непредвзятым и в то же время принципиальным ко всем без исключения гражданам при принятии в отношении них решений и мер административного воздействия, чтобы завоевать их доверие.

Демонстрируемый некоторыми профессионально неподготовленными сотрудниками ДПС ГИБДД формальный подход к гражданам в форме императивного монолога, игнорирования их доводов, стремления любой ценой лишь выявить правонарушение и молча составить административный протокол, никак не способствуют сознательному соблюдению и уважению правовых норм в области дорожного движения. Наглядный пример тому – игнорирование многими водителями правил дорожного движения в отсутствие постов ДПС ГИБДД, а также видео фиксаторов.

На обсуждение выносятся вопросы:

– какие методы и приемы наиболее эффективны в повышении правосознания пешеходов?

– какие методы и приемы эффективны для повышения дорожно-транспортной дисциплины водителей?

– какова миссия сотрудников ДПС ГИБДД по повышению безопасности на дорогах?

В заключение обсуждения участники делятся общими впечатлениями и подводят итоги.

Дидактические материалы

Тренинговое упражнение «Прошлое, настоящее, будущее»

Цель: осознание особенностей конструктивного взаимодействия с участниками дорожного движения при реализации различных функций оперативно-служебной деятельности сквозь призму полученных знаний, умений и навыков.

Сотрудникам предлагается разделить лист бумаги на три части. В первой части написать те качества, которые характеризовали особенности его общения с водителями и пешеходами в прошлом, во второй части – те качества, которые он приобрел на занятиях в настоящем, в третьей – те качества, которые он хотел бы приобрести в будущем. Ответы группой не обсуждаются и не анализируются.

Тренинговое упражнение «Напутствия профессионалу»

Цель: осознание помощи, которую они оказали друг другу в повышении профессиональной психологической подготовленности к конструктивному взаимодействию с водителями и пешеходами, развитие рефлексивного мышления, самооценки.

Все члены группы анонимно составляют напутствия друг другу в конструктивном взаимодействии с участниками дорожного движения. Для этого игроки запасаются маленькими листочками бумаги в количестве, на

единицу меньшему числу участников. Затем ведущий объявляет, что начат сбор напутствий. Все пишут напутствия в виде тех или иных пожеланий для повышения профессиональной психологической компетентности в общении с водителями и пешеходами, которые хочется адресовать именно тому или иному участнику. Каждый пишет название каких-либо качеств на одном из листков своего набора. Напутствия не подписываются. Ведущий собирает и складывает их отдельной пачкой, не передавая адресату до тех пор, пока не будут собраны пожелания всех желающих. Затем напутствия раздаются. Некоторое время участники изучают содержание записок.

Обсуждение итогов может вылиться в свободный обмен впечатлениями. При этом неплохо поинтересоваться, есть ли у кого-нибудь несколько совпавших по содержанию записок, т. е. одинаковых напутствий. Есть ли у кого-нибудь пожелания, оказавшиеся неприятным сюрпризом, или, наоборот, приятно удивившие. Каждый участник для себя может сравнить напутствия товарищей с теми качествами, которые он выделил для себя в качестве желательных в предыдущем тренинге.

Участники могут расположить листочки с пожеланиями на доске вертикальными колонками-столбиками, чтобы вершиной столбика стало самое ценное напутствие, в основании же его поместилось самое незначительное. Возможно итоговое групповое ранжирование напутствий по степени значимости.

Групповое консультирование

Цель: подведение группой достигнутых результатов, определение дальнейших перспектив по формированию навыков конструктивного взаимодействия с участниками дорожного движения.

Обсуждение проблем, возникающих во взаимодействии с участниками дорожного движения, которые не удалось рассмотреть на тренинговых занятиях. Участники с помощью ведущего определяются в постановке задач по дальнейшему совершенствованию профессионально-психологической компетентности.

Литература по теме:

1. Нургалиев Р. Г. Тревожные будни дорог / Р. Г. Нургалиев // Российская газета. – 2009. – 23 сентября.
2. Официальный сайт ГИБДД МВД России. URL : <http://www.gibdd.ru>.
3. Шепарнева А. И. Основные направления международного сотрудничества по обеспечению безопасности дорожного движения // Управление деятельностью по обеспечению безопасности дорожного движения (состояние, проблемы, пути совершенствования // Сборник Международной научно-практической конференции «Управление деятельностью по обеспечению безопасности дорожного движения (состояние, проблемы,

пути совершенствования)» 20 апреля 2012 г. В 3-х частях. Часть 3 / Орел : ОрЮИ МВД России, 2012. – С. 113–115.

4. Я сам строю свою жизнь : учебное пособие / М. А. Алиева, Т. В. Гришанович, Л. В. Лобанова, Н. Г. Травникова, Е. Г. Трошихина ; под ред. Е. Г. Трошихиной. – СПб. : Речь, 2001. – 216 с.

Занятие № 14

Тема: «Особенности участия командиров строевых подразделений ДПС ГИБДД в ведении переговоров в качестве посредников как один из способов конструктивного разрешения напряженных конфликтов между сотрудниками ДПС ГИБДД и участниками дорожного движения».

(практическое занятие)

Диагностика: психологическое обследование сотрудников ДПС ГИБДД посредством модифицированного опросника «Посреднический потенциал руководителя» Н. И. Леонова (приложение 2).

Информирование

Казалось бы, раз деятельность сотрудников ДПС ГИБДД в основном нормативно регламентирована, то чем больше будет представлено в распоряжение сотрудников ДПС ГИБДД доказательств правонарушения поведения участника дорожного движения, тем меньше будет значимость объекта конфликта для сторон. Однако сотрудник ДПС ГИБДД не должен ограничиваться лишь формальным составлением административного материала, ему необходимо довести до участника дорожного движения последствия недисциплинированного поведения на дороге, оказывая воспитательное и психологическое воздействие.

Рассмотрим некоторые способы разрешения конфликтов между сотрудниками ДПС ГИБДД и участниками дорожного движения.

Компромисс (появившееся чувство готовности одной из сторон уступить приводит, как правило, к спаду напряжения и к ответной реакции другой стороны). После этого можно привести участнику дорожного движения аргументы, обстоятельно объяснить ему, как следует действовать в конкретной ситуации.

Прием свободного разрешения конфликта заключается в том, что водителю либо пешеходу нужно дать возможность высказаться, не перебивая. После такого эмоционального всплеска, как правило, наступает фаза спокойствия. Только тогда можно акцентировать внимание на конкретном факте допущенного правонарушения, переключить внимание с эмоций на правовую сторону вопроса.

Побуждение водителя посмотреть на свое поведение с нравственной и общегражданской позиции. Призвать его самому проанализировать

собственное недисциплинированное поведение, которое могло подвергнуть опасности жизнь не только его близких, находящихся в автомашине, но и других участников дорожного движения.

Поиск схождения позиций. При обнаружении сотрудником ДПС ГИБДД даже незначительных вариантов согласия с правоприменительной практикой в области дорожного движения необходимо указать на это обстоятельство и четко зафиксировать, в чем конкретно наблюдается схождение позиций.

Достижение согласия по частям. К полному согласию водителя или пешехода с позицией сотрудника ДПС ГИБДД необходимо идти постепенно от согласия по частям и, после достижения согласия по ним, пытаться решить основную проблему в целом.

Привлечение к разрешению конфликта третьего лица. Применяется в тех случаях, когда конфликт сместился с разногласий по поводу предмета конфликта до личной неприязни. К содействию в урегулировании конфликтов могут привлекаться: командиры взводов, рот, руководители подразделений, члены общественных объединений граждан.

Известны две модели участия в разрешении конфликта: модель арбитража и посредническая. Арбитр изучает суть проблемы, обсуждает ее с участниками конфликта, а затем выносит окончательное и обязательное для выполнения решение. Посредническая модель отличается от модели арбитража тем, что урегулирующее конфликт лицо в процессе переговоров организует диалог, в ходе которого оппоненты сами принимают то или иное решение.

Представляется, что наиболее оптимальной является роль руководителя подразделений ГИБДД в урегулировании конфликтов в качестве посредника, с предоставлением большей самостоятельности подчиненным, что, по нашим исследованиям, наиболее распространено в практической деятельности сотрудников дорожно-патрульной службы. Однако это требует от инспекторов ДПС ГИБДД определенной профессиональной психологической подготовленности.

Одной из эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов являются *переговоры*.

Основное содержание переговорного процесса может быть представлено четырьмя этапами.

1. Подготовительный этап. На этом этапе осуществляется сбор информации о содержании конфликта, об участниках конфликтного взаимодействия, анализируются причины, последствия, варианты решения и т. п.

2. Начало переговоров. На этом этапе осуществляется взаимный обмен информацией. Участники конфликта высказывают свои позиции, оценивают ситуацию, предлагают варианты решения проблемы и т. п.

3. Поиск приемлемого решения. На этом этапе обсуждаются варианты решения проблемы, уточняются позиции и мотивы субъектов конфлик-

та, прорабатываются компромиссные варианты, пути движения к консенсусу и др.

4. Завершение переговоров. На этом этапе уточняются отдельные детали, стороны могут прийти к какому-либо соглашению либо договориться о переносе обсуждения проблемы на другой срок.

Американские исследователи Р. Фишер и С. Браун выделили шесть элементов, которые способствуют формированию благоприятного климата в процессе ведения переговоров:

1) рациональность. Необходимо сохранять спокойствие, даже если другая сторона проявляет эмоции. Любая несдержанность разрушительно действует на взаимоотношения сторон;

2) понимание. Постарайтесь понять оппонента. Пренебрежение к его точке зрения ограничивает возможность достижения согласия;

3) общение. Прямые контакты всегда могут быть использованы для улучшения отношений между участниками;

4) достоверность. Избегайте использования ложной информации;

5) отсутствие поучительного тона. Пренебрежительные интонации, менторский тон, запугивающая выказываний трактуется как демонстрация превосходства, проявление неуважения и вызывает раздражение;

6) открытость для восприятия другой точки зрения. Постарайтесь вникнуть в суть представлений оппонента. Ведь понять точку зрения другого – это еще не значит согласиться с ней. Нетерпимость по отношению к взглядам оппонента – верный путь к разрыву отношений.

Руководители подразделений ДПС ГИБДД должны помнить, что главной целью посредника в переговорах является обеспечение взаимопонимания сторонами конфликта. Предметом собственности в конфликте для посредника выступает не сам предмет и материал конфликта, а формальная сторона взаимодействия, т. е. его организованность.

Выступая в роли посредника, нужно соблюдать следующие правила:

1) проявлять уважение и максимум внимания к доводам как сотрудника ДПС ГИБДД, так и участника дорожного движения, не навязывая своего мнения;

2) не нарушать персональное (интимное) пространство участников конфликта;

3) не выражать своего личного отношения к кому-либо из сторон, не отзываться о ком-либо негативно;

4) не допускать отвлечения на посторонние темы, ускорения темпа беседы, создания дефицита времени;

5) не переходить на сторону одного из участников конфликта, превращаясь в одностороннего консультанта;

6) быть достаточно компетентным в предмете конфликта;

7) вызывать доверие обеих сторон.

В связи с этим целесообразно говорить о необходимости формирования у руководителей подразделений ГИБДД конфликтной компетентности, которая включает:

- 1) понимание природы противоречий и конфликтов между людьми;
- 2) формирование у себя и подчиненных конструктивного отношения к конфликтам;
- 3) умение оценивать и объяснять возникающие проблемные ситуации;
- 4) наличие навыков управления конфликтными явлениями;
- 5) умение развивать конструктивные начала возникающих конфликтов;
- 6) умение предвидеть возможные последствия конфликтов;
- 7) наличие навыков устранения негативных последствий конфликтов.

Реализация посредничества включает отдельные беседы с подчиненным и гражданином, подготовку к совместному обсуждению проблемы, совместную работу с субъектами конфликта и фиксацию его окончания.

Значительную роль в посреднической помощи по разрешению конфликтов между сотрудниками ДПС ГИБДД и водителями могут оказать члены общественных формирований граждан. Являясь, как правило, опытными водителями, и в то же время относительно нейтральными к предмету конфликта лицами, они способны вызвать доверие со стороны участников дорожного движения.

Дидактические материалы

Тренинговое упражнение «Помощь в разрешении конфликта»

Цель: отработка навыков оказания командирами строевых подразделений посреднической помощи подчиненным в урегулировании напряженных конфликтов с участниками дорожного движения.

Ситуация 1

Сотрудник ДПС ГИБДД остановил автомашину за несоблюдение скоростного режима. Водитель по требованию предъявил документы. Однако после разъяснения причин остановки транспортного средства, он стал оспаривать действия сотрудников ДПС ГИБДД, так как, являясь преподавателем автошколы, был уверен в том, что дорожный знак установлен с нарушением. После чего возмущенный водитель стал требовать встречи с командиром роты.

Ситуация 2

Сотрудниками ДПС ГИБДД за грубое нарушение правил дорожного движения был остановлен водитель, который, выехав на полосу встречного движения, едва не создал аварийную ситуацию. Водителю были разъяснены причины остановки транспортного средства. На требование предъявить

документы водитель ответил категорическим отказом, представившись должностным лицом, который спешит на важную встречу, стал обвинять сотрудников ДПС ГИБДД в предвзятости, с тем, чтобы вызвать ответную грубость с их стороны. Конфликт, возникший по поводу различных взглядов на правоприменительную практику, постепенно сместился на личностный уровень и перешел в острую стадию. Водитель стал угрожать написанием жалобы. После чего сотрудник ДПС ГИБДД был вызван по радиации для оказания помощи в урегулировании конфликта.

Ситуация 3

Во время несения службы с внештатными сотрудниками полиции инспекторами ДПС ГИБДД за нарушение правил обгона на особо аварийном участке территории был остановлен водитель. После разъяснения причин остановки транспортного средства водитель категорически отказался предъявлять документы, ссылаясь на то, что «он ничего не нарушал, и нет свидетелей», стал оспаривать показания радара. При этом вел себя вызывающе, обвиняя сотрудников ДПС ГИБДД в вымогании у него денежных средств. Вы выехали на место конфликта.

Тренинговое упражнение «Испорченная пластинка»

Цель: отработка навыков саморегуляции в напряженных эмоциогенных ситуациях.

Происходит разделение на пары. Один из пары начинает обвинять другого во всех смертных грехах. Оппонент равнодушно отвечает, будто испорченная пластинка: «так получилось, не подумал, что в этом плохого, ничего страшного, больше не повторится». Затем происходит обмен ролями. По окончании происходит обмен своими ощущениями в разных ролях.

Тренинговое упражнение «Вымещение злости»

Цель: снятие агрессивности; создание спокойной доброжелательной обстановки.

Участники сидят в кругу. Одному из них (агрессивному) завязывают глаза, а его сосед указывает на кого-нибудь рукой, так, чтобы все видели, кроме, естественно, агрессивного. Участник, указавший жертву, говорит зажмурившемуся: «Вымести свою злость на этом человеке!», – и тот высказывает все накопившееся в неизвестно чей адрес. Потом ему развязывают глаза и показывают, кого он столь нелестно охарактеризовал. Смущенный автор высказываний извиняется перед невинной жертвой вербальной агрессии, например, так: «Я вовсе не Вас имел в виду, извините!».

Тренинговое упражнение «Волшебная палочка»

Цель: отработка навыков саморегуляции, снятие напряжения, восстановление работоспособности.

Происходит разбивка на пары. Один из сотрудников садится в удобную позу, глаза оставляет слегка приоткрытыми. Другой, взяв в руку «волшебную палочку» (авторучку, карандаш) подносит ее конец к пальцам руки сидящего. Ведущий объясняет, что при приближении «волшебной палочки» сотруднику необходимо ощутить излучаемый ею поток расслабления. Затем обладатель волшебной палочки начинает медленно перемещать ее вдоль руки партнера. При этом расслабляемый должен следить за тем, как проходит вслед за чудодейственным предметом размягчающая мышцы волна. Если заданный обладателем «волшебной палочки» темп опережает возникновение ощущений, расслабляемый просит партнера замедлить движение или приостановить его. Добившись отчетливых ощущений в руках, «волшебник» перемещает расслабление вдоль туловища партнера, затем переводит его на ноги.

Тренинговое упражнение «Таможня»

Цель: отработка навыков уверенного поведения, убеждающего и внушающего воздействия, умения распознавать ложь по вербальным и невербальным реакциям, умения задавать наводящие вопросы, аргументировать свои действия.

Из группы выбирается один человек на роль работника таможни.

Остальные участники будут изображать туристов, стремящихся провести через таможню контрабанду. Возможно в качестве контрабанды использовать «ценную» монету, которую очень легко спрятать. Кто конкретно из туристов будет проносить контрабанду и куда он ее спрячет, группа определит позже.

Задача работников таможни – обнаружить этот контрабандный товар.

Задача туристов-контрабандистов – пронести монету, всячески отвлекая и притупляя бдительность работников таможни.

Групповая консультация

Цель: расширение знаний о репертуарном многообразии напряженных конфликтов с участниками дорожного движения, а также особенностей оказания посреднической помощи в их урегулировании.

Происходит групповое обсуждение сложных ситуаций конфликтов, в урегулировании которых принимали участие на практике командиры взводов и рот, старшие групп ДПС ГИБДД. Совместно с ведущим определяются наиболее оптимальные пути и средства их разрешения.

Литература по теме:

1. Анцупов А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – 3-е изд. – СПб. : Питер, 2007. – 591 с.
2. Козловская Е. А. Профессиональное общение и разрешение конфликтных ситуаций в деятельности инспектора ГАИ с участниками дорожного движения : методические рекомендации / Е. А. Козловская. – М. : НИЦ ГАИ МВД России, 1995. – 24 с.
3. Пирогова Л. К. Конфликтологическая подготовка сотрудников органов внутренних дел : практ. пособие / Л. К. Пирогова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Домодедово : ВИПК МВД России, 2012. – 47 с.
4. Фишер Р. Путь к совместному успеху: как построить взаимоотношения в процессе переговоров / Р. Фишер, С. Браун. – СПб. : Академический проспект, 1997. – 248 с.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. Межличностное взаимодействие – личностный контакт, обусловленный взаимозависимостью субъектов на пути достижения целей, как правило, опосредованный общением и совместной деятельностью, на основе которого происходит воздействие субъектов друг на друга и складываются определенные взаимоотношения.
2. Определена сущность взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами, его динамика, виды, специфика; напряженный характер вследствие ориентирования сотрудников преимущественно на реализацию контрольно-надзорной и административно-юрисдикционной функций.
3. Выделяются три вида взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения: конструктивное взаимодействие, односторонне-результативное взаимодействие и деструктивное взаимодействие. Только конструктивное взаимодействие сотрудников ДПС ГИБДД с водителями и пешеходами характеризуется взаимодоверием, взаимопониманием, а также достижением общесоциальных целей, связанных с безопасностью на дорогах, путем активного содействия друг другу.
4. Необходимым условием улучшения взаимоотношений на дорогах, а также актуализации у граждан правовых установок сознательного соблюдения правил дорожного движения, является умение сотрудников ДПС ГИБДД учитывать психологические механизмы конструктивного взаимодействия с водителями и пешеходами, что требует от них высокого уровня профессионально-психологической подготовленности.
5. Примерная программа профессионально-психологической подготовки и блок социально-психологических тренинговых упражнений (вводных), включающих ситуации конфликтного, проблемного, экстремального

взаимодействия, могут быть использованы как преподавателями ведомственных образовательных учреждений, так и практическими психологами.

6. Составлена профессиограмма, в том числе психограмма сотрудника ДПС ГИБДД, включающая профессионально важные качества, необходимые для конструктивного взаимодействия с участниками дорожного движения.

7. Разработан блок социально-психологических тренинговых упражнений (вводных), включающий ситуации конфликтного, проблемного, экстремального взаимодействия, в целях их использования при проведении практических занятий, а также на инструктажах перед заступлением нарядов ДПС ГИБДД на службу.

8. Определены особенности психологических приемов установления психологического контакта сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения с учетом специфики профессиональной деятельности.

Литература

Законодательные материалы и другие правовые акты:

1. Кодекс РФ об административных правонарушениях [Текст] // Собр. законодательства Российской Федерации. – 2001. – № 195-ФЗ.
2. Наставление по организации деятельности дорожно-патрульной службы ГИБДД МВД РФ [Текст] : приказ МВД России от 02 марта 2009 г. № 186.
3. О безопасности дорожного движения [Текст] : федер. закон от 10.12.1995 г. № 196-ФЗ (в ред. от 19.07.2011 г.) // Российская газета. – 1995. – 26 декабря.
4. О введении в действие Примерных программ подготовки водителей транспортных средств различных категорий [Текст] : приказ Министерства образования и науки РФ от 18 июня 2010 г. № 636.
5. О мерах по усилению борьбы с преступными посягательствами на автотранспортные средства [Текст] : приказ МВД России от 17 февраля 1994 г. № 58.
6. О полиции [Текст] : федер. закон от 07.02.2011 г. № 196-ФЗ (в ред. 06.12.2011 г.) // Собр. законодательства Российской Федерации. – 2011. – № 7. – Ст. 900.
7. Об организации морально-психологического обеспечения оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел [Текст] : приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80.
8. Об организации морально-психологической подготовки в органах внутренних дел Российской Федерации [Текст] : приказ МВД России от 10 августа 2012 года № 777.
9. Об организации работы ГИБДД МВД Российской Федерации по пропаганде безопасности дорожного движения [Текст] : приказ МВД России от 02 декабря 2003 г. № 930.
10. Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации исполнения государственной функции по контролю и надзору за соблюдением участниками дорожного движения требований в области обеспечения безопасности дорожного движения [Текст] : приказ МВД России от 02 марта 2009 г. № 185.
11. Об утверждении Кодекса профессиональной этики сотрудников органов внутренних дел РФ [Текст] : приказ МВД России от 24 декабря 2008 г. № 1138.
12. Об утверждении порядка организации подготовки кадров для замещения должностей в органах внутренних дел Российской Федерации [Текст] : приказ МВД России от 3 июля 2012 г. № 663.
13. Об утверждении Положения об основах организации психологического обеспечения работы с личным составом органов внутренних дел [Текст] : приказ МВД России от 26 сентября 2006 г. № 770.

Литература

14. Аврамцев В. В. Профессиональное общение в деятельности юриста [Текст] / В. В. Аврамцев : учебное пособие. – Н. Новгород : «Интелсервис», 2000. – 80 с.
15. Агеев В. С. Влияние факторов культуры на восприятие и оценку человека человеком [Текст] / В. С. Агеев // Вопросы психологии. – 1985. – № 3. – С. 135–140.
16. Агеев В. С. Межгрупповое взаимодействие : социально-психологические проблемы [Текст] / В. С. Агеев. – М. : МГУ, 1990. – 240 с.

17. Акулов В. И. Особенности действий инспектора-дежурного на месте ДТП [Текст] / В. И. Акулов : практические рекомендации. – Домодедово : ВИПК МВД России, 2004. – 30 с.
18. Аминов И. И. Психологическое изучение собеседника в профессиональном общении сотрудников органов внутренних дел [Текст] / И. И. Аминов : Автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. – М., 2000. – 23 с.
19. Андреева Г. М. Процессы каузальной атрибуции в межличностном восприятии [Текст] / Г. М. Андреева // Вопросы психологии. – 1979. – № 6. – С. 26–38.
20. Андреева Г. М. Зарубежная социальная психология XX столетия : Теоретические подходы [Текст] / Г. М. Андреева, Н. Н. Богомолова, Л. А. Петровская : учебное пособие для вузов. – М. : Аспект Пресс, 2002. – 286 с.
21. Андреева Г. М. Современная социальная психология на Западе (теоретические направления) [Текст] / Г. М. Андреева, Н. Н. Богомолова, Л. А. Петровская. – М. : Моск. ун-т, 1978. – 271 с.
22. Антонов С. Н. Правовые и организационные основы совершенствования деятельности дорожно-патрульной службы Госавтоинспекции [Текст] / С. Н. Антонов : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.02. – М., 1993. – 150 с.
23. Анцупов А. Я., Прошанов С. Л. Российская конфликтология : Аналитический обзор 607 диссертаций XX века [Текст] / А. Я. Анцупов, С. Л. Прошанов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 704 с.
24. Балабаева И. Усталость за рулем [Текст] / И. Балабаева // Автомобильный транспорт. – 2006. – № 4. – С. 57.
25. Баркалов С. Н. Профессиографирование служебной деятельности сотрудников ГИБДД для целей служебно-боевой подготовки [Текст] / С. Н. Баркалов // Проблемы обеспечения безопасности дорожного движения в Российской Федерации в свете реализации Федеральной целевой программы «Повышение безопасности дорожного движения в 2006–2012 гг.» – Орел: Орловский юридический институт МВД России, 2006. – 106 с.
26. Бахаев А. А. Административно-правовое регулирование дорожного движения : вопросы безопасности и ответственности [Текст] / А. А. Бахаев : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.14. – М., 2009. – 21 с.
27. Безносков С. П. Методические рекомендации для проведения семинарских и практических занятий по дисциплине «Психология в деятельности милиции общественной безопасности» по специальности 023100 – правоохранительная деятельность [Текст] / С. П. Безносков, Д. С. Безносков, М. Г. Явник / под ред. В. П. Сальникова. – СПб. : Санкт-Петербургский университет МВД России, 2005. – 61 с.
28. Безносков С. П. Психология в деятельности милиции общественной безопасности : учебное пособие по специальности 023100 – правоохранительная деятельность [Текст] / С. П. Безносков, Д. С. Безносков, М. Г. Явник / под ред. В. П. Сальникова. – СПб. : Санкт-Петербургский университет МВД России, 2005. – 204 с.
29. Безопасность дорожного движения: психологические аспекты (заседание круглого стола) [Текст] // Психологический журнал. – 1989. – Т. 10. – № 1. – С. 71–82.
30. Беккер Г. Современная социологическая теория в ее преемственности и изменении [Текст] / Г. Беккер, А. Босков. – М. : Иностранная литература, 1961. – С. 622–649.
31. Беленко И. М. Негативные эмоциональные состояния социальных работников в трудных ситуациях взаимодействия с клиентами [Текст] / И. М. Беленко : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01. – М., 2001. – 183 с.

32. Белик Я. Я. К проблеме психодиагностической оценки личности инспектора ГАИ [Текст] / Я. Я. Белик, Т. М. Дубровина, В. Ф. Ипатов // Психологические проблемы обеспечения безопасности дорожного движения. – М., 1980. – С. 49–50.
33. Белинский А. Г. Реализация дорожно-патрульной службой Госавтоинспекции законодательства Российской Федерации об административной ответственности [Текст] / А. Г. Белинский : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.14. – М., 2004. – 172 с.
34. Бена Э. Психология и физиология шофера [Текст] / Э. Бена, И. Госковец, И. Штикар. – М., 1965. – 190 с.
35. Блумер Г. Общество как символическая интеракция // Современная зарубежная социальная психология / [Текст] / Г. Блумер / под ред. Г. М. Андреевой, Н. Н. Богомоловой, Л. А. Петровской. – М. : Моск. ун-т, 1984. – 256 с.
36. Бобнева М. И. Нормы общения и внутренний мир личности [Текст] / М. И. Бобнева // Проблема общения в психологии. – М. : Наука, 1981. – С. 255.
37. Бобнева М. И. Социальные нормы и регуляция поведения [Текст] / М. И. Бобнева. – М., 1978. – 310 с.
38. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком [Текст] / А. А. Бодалев. – М. : Моск. ун-т, 1982. – 200 с.
39. Боева М. В. Тактико-коммуникативная компетентность следователя: на примере взаимодействия с обвиняемым в конфликтной ситуации расследования [Текст] / М. В. Боева : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.09. – Воронеж, 2002. – 230 с.
40. Борисова С. Е. Профессиональная деформация сотрудников милиции и ее личностные детерминанты [Текст] / С. Е. Борисова : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. – М., 1998. – 204 с.
41. Борисова С. Е. Психологические особенности взаимоотношений сотрудников дорожно-патрульной службы ГИБДД с участниками дорожного движения [Текст] : методическое пособие / С. Е. Борисова, Н. М. Кузнецова, О. В. Бровчук. – Орел : Орловский юридический институт МВД России, 2009. – 140 с.
42. Борисова С. Е. Совершенствование коммуникативных умений инспекторов дорожно-патрульной службы Государственной инспекции безопасности дорожного движения при проведении социально-психологического тренинга [Текст] // Юридическая психология. – 2010. – № 3. // СПС «Консультант плюс», 2012.
43. Бутылин Г. Н. Безопасность на дорогах (взгляд социолога) [Текст] / Г. Н. Бутылин, А. В. Клубов // Современное состояние и перспективы развития социологических исследований проблем управления органами внутренних дел. – М., 2002. – С. 23–36.
44. Бухвостов А. В. Психологические особенности копинг-поведения сотрудников Государственной противопожарной службы МЧС России [Текст] / А. В. Бухвостов : дис. ... канд. психол. наук : 05.26.02. – СПб., 2004. – 170 с.
45. Вайсман А. И. Здоровье водителя и безопасность дорожного движения [Текст] / А. И. Вайсман. – М. : Транспорт, 1979. – 137 с.
46. Валеев Ф. Г. Повышение профессионального мастерства инспекторов дорожно-патрульной службы ГИБДД [Текст] / Ф. Г. Валеев : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08. – СПб., 2004. – 182 с.
47. Васильев В. Л. Юридическая психология [Текст] / В. Л. Васильев. – СПб. : Питер Пресс, 1997. – 656 с.
48. Ведение скрытого контроля за дорожным движением [Текст] / Сергеев В. В., Соколовский А. Р., Шейманидзе И. А. : методические рекомендации. – М. : НИЦ БДД МВД России, 2005. – 20 с.

49. Венда В. Ф. Психологические факторы надежности управления автомобилями и проблема общения между водителями [Текст] / В. Ф. Венда, Р. В. Ротенберг, Г. С. Улиханян // Психологический журнал. – 1983. – Т. 4. – № 4. – С. 75–86.
50. Взаимодействие милиции / полиции и населения : отечественный и зарубежный опыт. Часть III. Концептуальные основы и содержание подготовки сотрудников органов внутренних дел к взаимодействию с населением [Текст] : учебное пособие для вузов / под общей редакцией С. А. Дербичевой, И. С. Шушкевич. – Смоленск : Смоленский регион ИРА, 2001. – 132 с.
51. Взаимодействие полиции с населением в США по охране общественного порядка [Текст] : обзорная информация, зарубежный опыт. – М. : ГИАЦ МВД России, 2003. – Выпуск № 2. – 22 с.
52. Взаимоотношения инспектора дорожного надзора с участниками движения [Текст]. – М. : Всесоюзный научно-исследовательский институт МВД СССР, 1971. – 95 с.
53. Водолазский Б. Ф. Конфликты и стрессы в деятельности работников органов внутренних дел [Текст] / Б. Ф. Водолазский, М. П. Гутерман. – Омск, 1976. – 34 с.
54. Войтенков Е. А. Подготовка участников дорожного движения : роль морально-психологической составляющей // Административное право и процесс. – 2011. – № 9. – С. 48–51.
55. Всемирный доклад о предупреждении дорожно-транспортного травматизма [Текст] – Женева : Всемирная организация здравоохранения, 2004. – 54 с.
56. Гирин С. А. Участники дорожного движения о деятельности ГАИ [Текст] / С. А. Гирин, Д. Ю. Усачев // Проблемы борьбы с преступностью (региональный аспект) : сборник научных трудов. – М. : ВНИИ МВД РФ, 1996. – С. 68–72.
57. Гозман Л. Я. Теоретические предпосылки и методология эмпирического исследования межличностной аттракции [Текст] / Л. Я. Гозман : дис. ...канд. психол. наук : 19.00.05. – М., 1983. – 250 с.
58. Головкин В. В. О целях административной ответственности в области безопасности дорожного движения [Текст] / В. В. Головкин // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2006. – № 3(27) – С. 5–6.
59. Головкин В. В. Организация деятельности Государственной инспекции безопасности дорожного движения [Текст] / В. В. Головкин, В. И. Майоров, В. С. Кураков : учебное пособие. – М. : ЦОКР МВД России, 2009. – 160 с.
60. Гончаров С. А. Безопасное поведение как основа безопасного движения // Сборник научных трудов МАДИ (ГТУ) «Расчетные и экспериментальные исследования вибронегативности и прочности элементов конструкции автотранспортных средств» [Текст] / С. А. Гончаров. – М., 2002. – С. 139–144.
61. Грачев А. Н. Административные проступки в дорожном движении и их профилактика органами внутренних дел [Текст] / А. Н. Грачев : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.02. – М., 1977. – 296 с.
62. Гришина Н. В. Психология межличностного конфликта [Текст] / Н. В. Гришина : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – СПб., 1995. – 257 с.
63. Дановский С. Л. Конфликтные ситуации сотрудников ГАИ с водителями [Текст] / С. Л. Дановский // Социологические исследования. – 1991. – № 5. – С. 95–98.
64. Дербенев А. П. Психология действий сотрудников милиции при разрешении и предупреждении конфликтов в сфере охраны общественного порядка [Текст] / А. П. Дербенев. – Таллин, 1990. – 28 с.

65. Дербичева С. А. Взаимодействие милиции / полиции и населения : отечественный и зарубежный опыт. Часть I. Деонтологические основы взаимодействия [Текст] / С. А. Дербичева, П. Н. Астапенко : курс лекций. – Смоленск : Смоленский регион ИРА, 2001. – 176 с.
66. Джакупов С. М. Целеобразование в совместной деятельности [Текст] / С. М. Джакупов. – М., 1985. – 210 с.
67. Дмитриев С. Н. Правовые, организационные и тактические проблемы деятельности дорожно-патрульной службы Государственной инспекции безопасности дорожного движения [Текст] / С. Н. Дмитриев : дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.14. – М. – 341 с.
68. Дмитриев С. Н. Проблемы организации дорожно-патрульной службы [Текст] / С. Н. Дмитриев. – М. : Спарк, 2002. – 304 с.
69. Дмитриев С. Н. Дорожно-патрульная служба [Текст] / С. Н. Дмитриев : пособие для сотрудников ГИБДД. – М. : Спарк, 2000. – 656 с.
70. Доценко Е. Л. Механизмы психологической защиты от манипулятивного воздействия [Текст] / Е. Л. Доценко : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01. – М., 1994. – 162 с.
71. Дьяконов Т. В. Психология первого впечатления о другом человеке [Текст] / Т. В. Дьяконов : дис. ... д-ра психол. наук : М., 1979. – 261 с.
72. Дюдиков Д. В. Знать и учитывать психологические особенности водителей // Охрана труда и техническая безопасность на автотранспортных предприятиях и в транспортных цехах [Текст] / Д. В. Дюдиков. – 2006. – №5. – С. 35–39.
73. Зейналов Ф. Н. Зарубежный опыт деятельности дорожной полиции [Текст] // Сборник Международной научно-практической конференции «Управление деятельностью по обеспечению безопасности дорожного движения (состояние, проблемы, пути совершенствования)» 20 апреля 2012 г. В 3-х частях. Часть 2 / Орловский юридический институт МВД России. – Орел : ОрЮИ МВД России, 2012. – С. 16–18.
74. Евтихов О. В. Практика психологического тренинга [Текст] / О. В. Евтихов. – СПб. : Речь, 2004. – 256 с.
75. Емельянова Е. Д. Обучение взаимодействию полиции с населением: зарубежный опыт // ОВД и Российское общество: этический-правовой аспект обучения сотрудников милиции [Текст] / Е. Д. Емельянова, В. В. Бойченко : материалы научно-практической конференции. – Волгоград : ВАМВД России, 2001. – 122 с.
76. Ермаков Ф. Х. Безопасность участников дорожного движения: совершенствование его организации и расследования ДТП [Текст] / Ф. Х. Ермаков. – Казань : Казанский ун-т, 2001. – 440 с.
77. Жуков Ю. М. Точность и дифференцированность межличностного восприятия [Текст] / Ю. М. Жуков : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. – М., 1981. – 134 с.
78. Жулев В. И. Ответственность участников дорожного движения [Текст] / В. И. Жулев, С. И. Гирько : практическое пособие. – М. : Юрист, 1977. – 160 с.
79. Жулев В. И. Предупреждение дорожно-транспортных происшествий [Текст] / В. И. Жулев. – М. : Юрид. лит., 1989. – 224 с.
80. Журавлев А. Л. Концептуальные представления о совместной деятельности [Текст] / А. Л. Журавлев // Социальная психология в трудах отечественных психологов. – СПб : Питер, 2000. – 512 с.
81. Журавлев А. Л. Психология совместной деятельности [Текст] / А. Л. Журавлев. – М. : Институт психологии РАН, 2005. – 640 с.

82. Захарова Е. А. Психология эффективного взаимодействия в диаде «продавец-покупатель» [Текст] / Е. А. Захарова : дис. ...канд. психол. наук : 19.00.03. М., – 2004. – 200 с.
83. Зотова О. И., Бобнева М. И. Ценностные ориентации и механизмы социальной регуляции поведения [Текст] / О. И. Зотова, М. И. Бобнева // Методологические проблемы социальной психологии. – М., 1975. – 293 с.
84. Зырянов А. А. Правовые, организационные и тактические вопросы совершенствования деятельности дорожно-патрульной службы Госавтоинспекции МВД СССР [Текст] / А. А. Зырянов : дис. ...канд. юрид. наук, М. – 1984. – 272 с.
85. Иванова Е. Н. Психология безопасности дорожного движения [Текст] / Е. Н. Иванова : учебное пособие.– Липецк : гос. техн. ун-т, 2001. – 65 с.
86. Игнатов Н. А. Инженерная психология, психофизиология труда и подготовка водителя автомобиля [Текст]. – М., 1977. – 86 с.
87. Ионова А. Д. Социально-психологические особенности административных отношений [Текст] / А. Д. Ионова : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. – М., 2004. – 158 с.
88. Использование полицейскими навыков общения с правонарушителями при разрешении конфликтных ситуаций : обзорная информация, зарубежный опыт [Текст]. – Выпуск № 11. – М. : ГИЦ МВД России, 1995. – 11 с.
89. Калашников А. Ф. Проблема физической и психофизиологической подготовки специалистов для подразделений дорожно-патрульной службы Госавтоинспекции России [Текст] / А. Ф. Калашников : монография. – Орел : Юридический институт МВД России, 1997. – 147 с.
90. Камин Л. Г. О некоторых аспектах организации профессиональной подготовки сотрудников Госавтоинспекции // Безопасность дорожного движения [Текст] / Л. Г. Камин, М. М. Крылов, С. С. Миронов : сборник научных трудов. Выпуск 8. – М. : НИЦ БДД МВД России, 2007.
91. Карась Ю. В. Автотранспортная психология в организации движения. Часть 1. Природа ошибок водителей автомобилей [Текст] / Ю. В. Карась, В. В. Орехов, А. И. Тихонов : учебное пособие. – Казань : КГАСА, 2000. – 80 с.
92. Квитчук А. С. Кадровое обеспечение дорожно-патрульной службы ГИБДД (теоретические и организационно-правовые аспекты) [Текст] / А. С. Квитчук : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.11. – СПб, 1998. – 211 с.
93. Келли Г. Межличностные отношения: теории взаимозависимости [Текст] / Г. Келли // Современная зарубежная социальная психология. Тексты / под ред. Г. М. Андреевой, Н. Н. Богомоловой, Л. А. Петровской. – М. : Моск. ун-т, 1984. – 256 с.
94. Кирьянов В. Н. Формирование профессионального правосознания сотрудника ГИБДД [Текст] / В. Н. Кирьянов : дис. ... канд. юрид. наук, СПб. – 2000. – 153 с.
95. Кирьянов В. Н. Некоторые итоги реализации положений Федеральной целевой программы «Повышение безопасности дорожного движения в 2006–2012 годах» [Текст] / В. Н. Кирьянов // Вестник МВД России. – 2007. – № 4. – С. 32–41.
96. Киямов И. И. Ценностные детерминанты атрибуции в ситуациях межличностного взаимодействия [Текст] / И. И. Киямов : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. – Казань, 2000. – 177 с.
97. Клеббельсберг Дитер. Транспортная психология [Текст] : пер. с нем. / Дитер Клеббельсберг : под ред. В. Б. Мазуркевича. – М. : Транспорт, 1989. – 367 с.

98. Клинковштейн Г. И. Организация дорожного движения [Текст] / Г. И. Клинковштейн : учебник для автомобильно-дорожных вузов и факультетов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Транспорт, 1981. – 240 с.
99. Ковалев Г. А. Общение и его воспитательное значение [Текст] / Г. А. Ковалев // Мир психологии. – 1996. – № 3. – С. 20–28.
100. Ковалев Г. А. Психологическое воздействие: теория, методология, практика [Текст] / Г. А. Ковалев : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.01. – М., 1991. – 472 с.
101. Ковалев Г. А. Три парадигмы в психологии – три стратегии психологического воздействия [Текст] / Г. А. Ковалев // Вопросы психологии. – 1987. – № 3. – С. 41–49.
102. Козлов В. В. Имитация борьбы за безопасность [Текст] / В. В. Козлов // Грузовое и пассажирское автохозяйство. – 2006. – № 9. – С. 53–55.
103. Козловская Е. А. Профессиональное общение и разрешение конфликтных ситуаций в деятельности инспектора ГАИ с участниками дорожного движения [Текст] / А. Е. Козловская : методические рекомендации. – М. : НИЦ ГАИ МВД России, 1995. – 24 с.
104. Козловская Е. А. Профессиональный отбор кандидата на должность инспектора дорожно-патрульной службы Госавтоинспекции [Текст] / А. Е. Козловская : методическое пособие. – М. : НИЦ ГАИ МВД России, 1995. – 44 с.
105. Козловская Е. А. Профилактика детского дорожно-транспортного травматизма [Текст] / Е. А. Козловская : аналитический обзор. – М. : НИЦ БДД МВД России, 2007. – 20 с.
106. Козловская Е. А. Психология безопасности дорожного движения [Текст] / А. Е. Козловская // Прикладная юридическая психология : учеб. пособие для вузов / под ред. проф. А. М. Столяренко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – С. 497–502
107. Козловская Е. А. Психология взаимоотношений инспектора ГАИ с участниками дорожного движения [Текст] / А. Е. Козловская : учебное пособие. – М. : МЦ при ГУК МВД России, 1996. – 44 с.
108. Козловская Е. А. Решение оперативно-служебных задач инспектором дорожно-патрульной службы Госавтоинспекции [Текст] / Е. А. Козловская, С. Н. Антонов, В. Н. Белов, П. И. Сатлейкин : учебное пособие / под общ. ред. Е. А. Козловской. – М. : ВНИИ МВД СССР, 1989. – 46 с.
109. Козловская Е. А. Психолого-педагогические основы пропагандистской деятельности Госавтоинспекции [Текст] / А. Е. Козловская : учебное пособие. – М. : УМЦ при ГУК МВД России, 1994. – 48 с.
110. Козловская Е. А. Совершенствование пропагандистской деятельности Госавтоинспекции [Текст] / А. Е. Козловская : методические рекомендации. – М. : НИЦ ГАИ МВД России, 1993. – 36 с.
111. Козловская Е. А. Совершенствование профилактической деятельности подразделений пропаганды Госавтоинспекции [Текст] / А. Е. Козловская : методическое пособие. – М. : НИЦ БДД МВД России, 2005. – 40 с.
112. Коломинский Я. Л. Психология взаимоотношений в малых группах [Текст] / Я. Л. Коломинский. – Минск, 1976. – 349 с.
113. Кондаурова О. П. Психологический тренинг профессионального общения сотрудников милиции общественной безопасности с гражданами [Текст] / О. П. Кондаурова : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. – М., 2001. – 225 с.

114. Кондаурова О. П. Психологический тренинг профессионального общения сотрудников милиции общественной безопасности с гражданами [Текст] / О. П. Кондаурова : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. – М., 2001. – 25 с.
115. Кондратьев В. Д. Деятельность полиции и милиции России по обеспечению безопасности дорожного движения [Текст] / В. Д. Кондратьев, В. Н. Соколов : лекция для сотрудников органов внутренних дел к 200-летию МВД России. – М., 2000. – 56 с.
116. Коноваленко М. Ю. Обман в деловом общении. Методы диагностики [Текст] / М. Ю. Коноваленко. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 224с.
117. Кораблев С. Е. Коммуникативная компетентность участковых уполномоченных милиции и ее развитие на этапе первоначальной подготовки [Текст] / С. Е. Кораблев : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. – М., 2003. – 252 с.
118. Кораблев С. Е. Тренинг развития коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов [Текст] / С. Е. Кораблев : учебное пособие. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : ЦОКР МВД России, 2009. – 240 с.
119. Корепанова Ю. Н. Психология в деятельности сотрудников милиции общественной безопасности [Текст] / Ю. Н. Корепанова : учебное пособие. – Саратов : Саратов. юрид. институт МВД России, 2005. – 142 с.
120. Костина Л. Н. Профессионально-психологическая подготовка сотрудников ДПС ГИБДД [Текст] / Л. Н. Костина : монография. – Орел : ОрЮИ МВД России, 2003. – 230 с.
121. Котарбинский Т. Трактат о хорошей работе [Текст] / Т. Котарбинский. – М., 1975. – 271 с.
122. Котик М. А. Природа ошибок человека-оператора (на примере управления транспортными средствами) [Текст] / М. А. Котик, А. М. Емельянов. – М., Транспорт, 1993. – 252 с.
123. Крахмальник Л. Г. Использование органами милиции помощи общественности в борьбе с дорожно-транспортными происшествиями [Текст] / Л. Г. Крахмальник, И. Г. Маландин, И. М. Озиминая. – М., 1964. – 58 с.
124. Крижанская Ю. С. Грамматика общения [Текст] / Ю. С. Крижанская, В. П. Третьяков. – Л. : Ленинградский ун-т, 1990. – 208 с.
125. Крогиус Н. В. Познание людьми друг друга в конфликтной деятельности [Текст] / Н. В. Крогиус : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – Саратов, 1979. – 393 с.
126. Крупнов А. И. Диагностика свойств личности и индивидуальности [Текст] / А. И. Крупнов. – М. : РУДН, 1993. – 77 с.
127. Крылов Б. С. Основные вопросы деятельности дорожной полиции буржуазных стран [Текст] / Б. С. Крупнов. – лекция : Академия управления МВД СССР. – М., 1984. – 24 с.
128. Кудрявцев С. В. Межличностный конфликт как причина насильственного преступления [Текст] / С. В. Кудрявцев : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. – М., 1989. – 20 с.
129. Кузьмин Е. С. Некоторые социально-психологические аспекты безопасности дорожного движения [Текст] / Е. С. Кузьмин, Ю. П. Степкин // Психологический журнал. – 1982. – Т. 3. – № 5. – С. 112–119.
130. Кукосян О. Г. Профессиональные особенности первого впечатления в межличностном познании [Текст] // Психология межличностного познания / под ред. А. А. Бодалева. – М. : Педагогика, 1981. – 224 с.

131. Куницына В. Н. Межличностное общение [Текст] / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша : учебник для вузов. – СПб. : Питер, 2003. – 544 с.
132. Курганов В. М. Психологические качества и надежность водителя [Текст] / В. М. Курганов // Вопросы психологии. – 2004. – № 6. – С. 118–124.
133. Лабунская В. А. Интерпретация невербального поведения в межличностном общении [Текст] / В. А. Лабунская : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – Ростов-на-Дону, 1989. – 452 с.
134. Лазарев В. В. Социально-психологические механизмы применения права [Текст] / В. В. Лазарев. – Казань : Казанский ун-т, 1982. – 144 с.
135. Левитов Н. Д. «Теория ролей» в психологии [Текст] / Н. Д. Левитов // Вопросы психологии. – 1969. – № 6. – С. 150–158.
136. Левитов Н. Д. Фрустрация как один из видов психических состояний [Текст] / Н. Д. Левитов // Вопросы психологии. – 1967. – № 6. – С. 118–129.
137. Леонов И. И. Психология конфликтного поведения : дис. ... д-ра психол. наук [Текст] / И. И. Леонов : 19.00.05. – Ярославль, 2002. – 387 с.
138. Леонтьев А. А. Психология общения [Текст] / А. А. Леонтьев. – Тарту, 1974. – 218 с.
139. Линчевский Э. Э. Социальная психология торговли [Текст] / Э. Э. Линчевский. – М. : Экономика, 1981. – 216 с.
140. Лобзов К. Правопреступная доверительность личности [Текст] / К. Лобзов // Прикладная психология и психоанализ. – 2006. – № 1. – С. 65–80.
141. Логанов М. И. О психологических причинах конфликтов в дорожном движении [Текст] / М. И. Логанов // Юридическая психология : Тезисы научных сообщений советских психологов к VI Всесоюзному съезду Общества психологов СССР. – М., 1983. – С. 114–115.
142. Ломов Б. Ф. Общение как проблема общей психологии [Текст] / Б. Ф. Ломов // Методологические проблемы социальной психологии. – М. : Наука, 1975. – 295 с.
143. Ломов Б. Ф. Антиципация в структуре деятельности [Текст] / Б. Ф. Ломов, Е. Н. Сурков. – М., 1980. – 277 с.
144. Ломов Б. Ф. К проблеме деятельности в психологии [Текст] / Б. Ф. Ломов // Психологический журнал. – 1981. – Т. 2. – № 5. – С. 3–22.
145. Лукьянов В. В. Обеспечение безопасности дорожного движения [Текст] / В. В. Лукьянов. – М., 1979. – 379 с.
146. Лури В. С. Анализ современного опыта психологической подготовки сотрудников полиции США [Текст] / В. С. Лури : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. М., – 1991. – 251 с.
147. Мазаев Ю. Н. Представление населения о приоритетных направлениях, характере и средствах обеспечения деятельности милиции [Текст] / Ю. Н. Мазаев, О. В. Яковлев, Б. Г. Камаев // Мониторинг общественного мнения о деятельности милиции. Проблемы достоверности результатов и перспектив ведомственных социологических исследований. – М. : ВНИИ МВД России, 2004. – 95 с.
148. Майоров В. И. Организационные и правовые основы межотраслевого управления обеспечением безопасности дорожного движения (в регионе) [Текст] / В. И. Майоров : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.02. – М., 1994. – 185 с.
149. Маликова В. А. Развитие профессионального взаимодействия психолога и педагога : теория и практика [Текст] / В. А. Маликова : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.07. – М., 1999. – 331 с.

150. Марасанов Г. И. Социально-психологический тренинг [Текст] / Г. И. Марасанов. 4-е изд., испр. и доп. – М. : Когито-Центр, 2001. – 251 с.
151. Марьин М. И. Психологическое обеспечение работы с руководящими кадрами органов внутренних дел [Текст] / М. И. Марьин, В. Е. Петров, Ю. Г. Касперович, В. М. Поздняков, И. О. Котенев : методическое пособие. – М. : ГУК МВД России, 2003. – 211 с.
152. Международный опыт определения критериев оценки деятельности полиции [Текст] // Материалы семинара «Сравнительный анализ внутренней методики оценки деятельности полиции в различных правовых системах мира. – М., 2003. – 52 с.
153. Методические рекомендации по профессиографии офицерских специальностей [Текст]. – М., 1993. – 29 с.
154. Мирзоев К. С. Криминологические проблемы и организация индивидуального предупреждения автотранспортных нарушений [Текст] / К. С. Мирзоев : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.08. – М., 1984. – 207 с.
155. Миронов С. С. Проблемы совершенствования первоначальной и периодической подготовки сотрудников Госавтоинспекции [Текст] / С. С. Миронов, Н. В. Маркова, А. М. Бошин, К. О. Стороженко // Проблемы совершенствования деятельности Государственной инспекции безопасности дорожного движения : Сборник научных трудов. – М. : НИЦ БДД МВД России, 2006. – Выпуск 7. – С. 81–88.
156. Мицкевич В. В. Установление психологического контакта сотрудников органов внутренних дел с гражданами при решении оперативно-служебных задач [Текст] / В. В. Мицкевич : автореф. дис. ...канд. психол. наук : 19.00.06. – М., 1989. – 22 с.
157. Моисеенко М. И. Формирование у будущих водителей обобщенных способов решения дорожно-транспортных задач в условиях деятельностного подхода к обучению [Текст] / М. И. Моисеенко : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. – Сургут, 2006. – 25 с.
158. Молчанова Н. В. Влияние эмоций на коммуникативное взаимодействие [Текст] / Н. В. Молчанова : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. – Ярославль, 2005. – 21 с.
159. Мотивация и мотивы [Текст] / Е. Ильин. – СПб. : Питер, 2003. – 512 с.
160. Немов Р. С. Психология [Текст] / Р. С. Немов : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений : в 3 кн. – 3-е изд. – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. – Кн. 3. Введение в научно-психологическое исследование с элементами математической статистики. – 640 с.
161. Носков В. А. Психотехника общения [Текст] / В. А. Носков. – М., 2001. – 119 с.
162. Нургалиев Р. Г. Тревожные будни дорог [Текст] / Р. Г. Нургалиев // Российская газета. – 2009. – 23 сентября.
163. Обеспечение безопасности дорожного движения [Текст] // Переводные материалы о практике деятельности правоохранительных органов зарубежных стран / ГИАЦ МВД России. – М., 2005. – № 32. – 50 с.
164. Ободан Н. М. Психотехническое изучение профессии регулировщика уличного движения [Текст] / Н. М. Ободан, Г. Ю. Зелинский. – Л., 1934. – 82 с.
165. Обозов Н. Н. О трехкомпонентной структуре межличностного взаимодействия [Текст] / Н. Н. Обозов // Психология межличностного познания / под ред. А. А. Бодалева. – М. : Педагогика, 1981. – 224 с.
166. Обозов Н. Н. Психология межличностного взаимодействия [Текст] / Н. Н. Обозов : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – Л., 1979. – 380 с.

167. Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений [Текст] / С. И. Ожегов, И. Ю. Шведова. – 4-е изд. дополненное. – М. : Азбуковник, 1999. – С. 354.
168. Олейник Л. Н. Основы конфликтологии. Психологические средства деятельности сотрудников органов внутренних дел в ситуациях конфликта [Текст] / Л. Н. Олейник. – М. : А. П. О., 1992. – 195 с.
169. Олейник А. Н. Психологические средства деятельности следователя в ситуациях конфликтов на предварительном следствии [Текст] / А. Н. Олейник : дис. ...канд. юрид. наук : 12.00.09. – М., 1993. – 195 с.
170. Организация деятельности сотрудников ГИБДД [Текст] : сб. задач / авт.-сост. Н. А. Белик, В. И. Акулов, В. В. Петроченко. – Домодедово : ВИПК МВД России, 2006. – 50 с.
171. Организация обеспечения безопасности дорожного движения в зарубежных странах (на примере Франции, Израиля, Испании, Финляндии) [Текст] / Обзорная информация, зарубежный опыт. – М. : ГИАЦ МВД России. – Выпуск № 1. – 2007. – 22 с.
172. Основные виды деятельности и психологическая пригодность к службе в системе органов внутренних дел [Текст] под ред. Бовина Б. Г., Мягких Н. И., Сафронова А. Д. – М., 1997. – 344 с.
173. Осухова Н. Г. Психологическая помощь в трудных и экстремальных ситуациях [Текст] / Н. Г. Осухова : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Г. Осухова. – М. : Академия, 2005. – 288 с.
174. Памятка сотруднику органов внутренних дел по общению с населением [Текст] / Департамент кадрового обеспечения МВД РФ. – М. : ЦОКР МВД России, 2009. – 24 с.
175. Панферов В. Н. Общение как предмет социально-психологического исследования [Текст] / В. Н. Панферов : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – Л., 1983. – 468 с.
176. Панферов В. Н. Общение как предмет социально-психологических исследований / В. Н. Панферов [Текст] : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – Л., 1983. – 43 с.
177. Папкин А. И. Личная профессиональная безопасность сотрудников органов внутренних дел [Текст] / А. И. Папкин : учебное пособие. – Домодедово : ВИПК МВД России, 2000. – 261 с.
178. Папкин А. И. Психологические пути и методы преодоления негативных эмоциональных состояний, возникших у сотрудников органов внутренних дел в опасных ситуациях профессиональной деятельности [Текст] / А. И. Папкин, Д. Ю. Кузнецов. – Домодедово : ВИПК МВД России, 2008. – 161 с.
179. Парфенова З. А. Методы психологического воздействия [Текст] / З. А. Парфенова : учебное пособие, Новосибирск, 2004. – 419 с.
180. Парыгин Б. Д. Основы социально-психологической теории [Текст] / Б. Д. Парыгин. – М. : Мысль, 1971. – 348 с.
181. Пашукова Т. И. Децентрация в условиях кооперативного и конкурентного взаимодействия [Текст] / Т. И. Пашукова : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. – М., 1984. – 197 с.
182. Петров В. Е. Калифорнийский психологический опросник в работе с руководящими кадрами [Текст] / В. Е. Петров : учебно-методическое пособие. – М. : Группа АБСОЛЮТ, 2007. – 119 с.

183. Петров В. Е. Психологическая диагностика профессионально важных качеств руководителей органов внутренних дел на основе компьютерных технологий [Текст] / В. Е. Петров : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. – М., 1984. – 250 с.
184. Петров В. Е. Психометрическая адаптация диагностического инструментария профессионального психологического отбора кандидатов на службу в органы внутренних дел [Текст] / В. Е. Петров : методическое пособие. – Казань, 2003. – 63 с.
185. Петров В. Е. Проведение психологического тренинга с сотрудниками полиции с использованием метода моделирования профессиональных ситуаций [Текст] : учебно-метод. пособие / В. Е. Петров, Н. Ю. Филипенкова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Домодедово : ВИПК МВД России, 2011. – 125 с.
186. Петрулевич С. А. Эмоциональная составляющая неконструктивных стереотипов межличностного взаимодействия в ситуациях семейного конфликта [Текст] / С. А. Петрулевич : дис. ...канд. психол. наук : 19.00.11. – М., 1999. – 201 с.
187. Пирогова Л. К. Конфликтологическая подготовка сотрудников органов внутренних дел : практ. пособие [Текст] / Л. К. Пирогова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Домодедово : ВИПК МВД России, 2012. – 47 с.
188. Платонов К. К. Личность как объект социально-психологического исследования [Текст] / К. К. Платонов // Методологические проблемы социальной психологии. – М. : Наука, 1975. – С. 73.
189. Полянова Т. А. Стратегии деятельности водителей автомобилей в связи с их индивидуальными особенностями [Текст] / Т. А. Полянова : автореф. дис. ... канд. психол. наук. – М., 1989. – 16 с.
190. Пономарев И. Б. Избранные труды, конфликтология и психология управления, практическая психология в органах внутренних дел [Текст] / И. Б. Пономарев. – М. : ИМЦ ГУК МВД России, 2002. – 257 с.
191. Пономарев И. Б. Социально-психологические аспекты повышения роли руководителя ГАИ в предотвращении конфликтов в деятельности инспекторов дорожно-патрульной службы [Текст] / И. Б. Пономарев, М. И. Логанов // Юридическая психология, тезисы научных сообщений советских психологов к VI Всесоюзному съезду Общества психологов СССР. – М., 1983. – С. 105–107.
192. Попова Н. Е. Прогнозирование индивидуальной успешности водительской деятельности [Текст] / Н. Е. Попова // Психологический журнал. – 1986. – Т. 7. – № 4. – С. 66–72.
193. Поршнев Б. Ф. Социальная психология и история [Текст] / Б. Ф. Поршнев. – М. : Наука, 1996. – 232 с.
194. Предупреждение дорожно-транспортного травматизма [Текст] : обзорная информация. Выпуск 18. – М. : НИЦ БДД МВД России, 2006. – 68 с.
195. Предупреждение систематических нарушений правил дорожного движения [Текст] : обзорная информация. Выпуск 19. – М. : НИЦ БДД МВД России, 2007. – 64 с.
196. Прикладная юридическая педагогика в органах внутренних дел: учебник для курсантов и слушателей образовательных учреждений МВД России юрид. профиля [Текст] / под ред. В. Я. Кикотя, А. М. Столяренко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 512 с.
197. Прикладная юридическая психология : учеб. пособие для вузов [Текст] / под ред. проф. А. М. Столяренко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 639 с.
198. Примерные программы подготовки водителей транспортных средств различных категорий [Текст] (утверждены приказом № 636 Министерства образования и науки РФ от 18.06.2010 г.).

199. Проблема поддержания эмоциональной устойчивости английских полицейских [Текст] // Борьба с преступностью за рубежом (по материалам зарубежной печати), ежемесячный информационный бюллетень. – М. : ВИНТИ, 2003. – № 9. – С. 23.
200. Прокудин Ю. А. Философский анализ категории «взаимодействие» и ее методологическое значение для советских военных кадров : [Текст] / Ю. А. Прокудин : дис. ... канд. филос. наук : 09.00.01. – М., 1990. – 206 с.
201. Прыгунов П. Я. Практикум по психологии ролевого поведения (для сотрудников правоохранительных органов) [Текст] / П. Я. Прыгунов : учеб. пособие. – 2-е изд., испр. – М. : Московский психолого-социальный институт; Воронеж : НПО «МОДЭК», 2003. – 256 с.
202. Психогимнастика в тренинге [Текст] / под ред. Н. Ю. Хрящевой. – СПб. : Речь, 2000. – 256 с.
203. Психологический словарь. 3-е изд., доп. и перераб. [Текст] / авт.-сост. Копорулина В. Н., Смирнова М. Н., Гордеева Н. О. – Ростов н/Д : Феникс, 2004. – 640 с.
204. Психология индивидуального и группового субъекта [Текст] / под ред. А. В. Брушлинского, М. И. Володиковой. – М. : ПЕР СЭ, 2002. – 368 с.
205. Пушкин В. Г. Профессионально-психологическое воздействие в процессе расследования преступлений [Текст] / В. Г. Пушкин : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. – М., 1999. – 253 с.
206. Ратинов А. Р. Структура правосознания и некоторые методы ее исследования [Текст] / А. Р. Ратинов // Методология и методы социальной психологии. – М. : Наука, 1977. – 246 с.
207. Ратинов А. Р. Правовая психология и преступное поведение. Теория и методология исследования [Текст] / А. Р. Ратитнов, Г. Х. Ефремова. – Красноярск : Краснояр. ун-т, 1988. – 256 с.
208. Родионов В. А. Социально-психологические особенности взаимодействия оперативных работников с лицами молодежного возраста, оказывающими конфиденциальное содействие на контрактной основе (на материалах исправительных колоний строгого режима) [Текст] / В. А. Родионов : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. – Рязань, 2001. – 144 с.
209. Роль дорожных полиций в обеспечении безопасности дорожного движения, охране общественного порядка и борьбе с преступностью [Текст] : обзорная информация. – М. : НИЦ ГИБДД МВД России, 2003. – Выпуск 15. – 44 с.
210. Романов А. Н. Автотранспортная психология [Текст] / А. Н. Романов : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А. Н. Романов. – М. : Академия, 2002. – 224 с.
211. Романов А. Н. Надежность водителя : учебное пособие / А. Н. Романов, П. А. Пегин. – Хабаровск : Тихоокеанский государственный университет, 2006. – 376 с.
212. Романова Е. С. Психологические основы профессиографии [Текст] / Е. С. Романова, Г. А. Суворова. – М., 1990. – С. 36–47.
213. Ромек В. Г. Психологическая помощь в кризисных ситуациях [Текст] / В. Г. Ромек, В. А. Контрович, Е. И. Крукович. – СПб. : Речь, 2007. – 256 с.
214. Россинский Б. В. Некоторые направления совершенствования надзорной деятельности подразделений дорожно-патрульной службы ГИБДД [Текст] / Б. В. Россинский // Вестник Московского университета МВД России. – 2005. – № 3. – С. 97–104.
215. Руденский Е. В. Социальная психология [Текст] / Е. В. Руденский : курс лекций. – М. : Инфра-М, 1999. – 224 с.

216. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе [Текст] / М. М. Рыбакова : кн. для учителя. – М. : Просвещение, 1991. – 128 с.
217. Салимьянов Ф. Ф. Кадровое обеспечение подразделений Госавтоинспекции [Текст] / Ф. Ф. Салимьянов : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.11. – СПб., 1998. – 24 с.
218. Сафонов В. С. О психологии доверительного общения [Текст] / В. С. Сафонов // Проблема общения в психологии. – М. : Наука, 1981. – 279 с.
219. Сафонов В. С. Особенности доверительного общения [Текст] / В. С. Сафонов : автореф. дис. ... канд. психол. наук. – М., 1977. – 27 с.
220. Сборник ведомственных нормативных актов МВД России, регламентирующих деятельность дорожно-патрульной службы Госавтоинспекции / Понарьин О. Е., Приходько В. Е., Шейманидзе И. А., Щербаков А. В. Сборник. – М. : НИЦ БДД МВД РФ, 2006. – 216 с.
221. Сенько Т. В. Базисная структура межличностного взаимодействия в старшем дошкольном возрасте [Текст] / Т. В. Сенько : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.07. – СПб., 1992. – 389 с.
222. Сергеев В. В. Влияние условий несения службы на здоровье сотрудников ДПС [Текст] / В. В. Сергеев // Проблемы совершенствования деятельности государственной инспекции безопасности дорожного движения : сборник научных трудов. Выпуск 5. – М. : НИЦ ГИБДД МВД России, 2004. – С. 85–96.
223. Сидоренко Е. В. Методы математической обработки в психологии [Текст] / Е. В. Сидоренко. – СПб. : ООО «Речь», 2002. – 350с.
224. Скрипкина Т. П. Взаимодействие как основание межличностных взаимодействий [Текст] / Т. П. Скрипкина // Вопросы психологии. – 1999. – № 5. – С. 21–30.
225. Скрипкина Т. П. Психология доверия : учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. – М. : Академия, 2000. – 264 с.
226. Скрыпников А. В. Транспортная психология [Текст] : учебное пособие для вузов / А. В. Скрыпникова. – Воронеж : Воронежская государственная лесотехническая академия, 2004. – 283 с.
227. Смородина В. А. Организационно-правовые основы пропаганды безопасности дорожного движения [Текст] / В. А. Смородина : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.14. – СПб., 2007. – 209 с.
228. Совместная деятельность : Методология, теория, практика [Текст]. – М. : Наука, 1988. – 232 с.
229. Социальная психология [Текст] : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / под ред. А. Н. Сухова, А. А. Деркача. – М. : Академия, 2001. – 600 с.
230. Социальная психология [Текст] : учебник для высших учебных заведений / Г. М. Андреева. – 5-е изд., испр. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2008. – 363 с.
231. Социальная психология [Текст] : учебное пособие для вузов / под ред. А. М. Столяренко. – М. : ЮНИТИ ДАНА, 2001. – 543 с.
232. Старухин В. А. Изучение личности обвиняемого и вопросы психологического контакта [Текст] / В. А. Старухин // Юридическая психология : Тезисы научных сообщений советских психологов к VI Всесоюзному съезду Общества психологов СССР. – М., 1983. – С. 176–179.
233. Степанский В. И. Свойство субъектности как предпосылка личностной формы общения [Текст] / В. И. Степанский // Вопросы психологии. – 1991. – № 5. – С. 98–103.

234. Столыц Р. Е. Методы обращения с правонарушителями [Текст] / Р. Е. Столыц // Сборник реферативных переводов : Безопасность дорожного движения. – № 17. – М. : ВНИИ МВД СССР, 1969. – 30 с.
235. Столяренко А. М. Психологические приемы в работе юриста [Текст] / А. М. Столяренко : практ. пособие. – М. : Юрайт, 2001. – 288 с.
236. Стороженко К. О. Административно-правовые и организационно-тактические основы обеспечения личной безопасности сотрудников ДПС [Текст] / К. О. Стороженко : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.14 – М., 2006. – 213 с.
237. Сухинин А. В. Организационно-правовые и социологические аспекты предупреждения и разрешения конфликтов работников милиции с населением [Текст] / А. В. Сухинин : дис. ... канд. юрид. наук : 05.13.10. – М., 1989. – 200 с.
238. Сухов Д. С. Некоторые аспекты борьбы с коррупцией в подразделениях ГИБДД [Текст] / Д. С. Сухов // Российский следователь. – 2009. – № 5. – С. 31,32.
239. Суховершина Ю. В. Тренинг коммуникативной компетенции [Текст] / Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная. – М. : Академический проспект; Трикста, 2006. – 112 с.
240. Туник Ю. Н. Административно-правовые отношения в сфере контрольно-надзорной деятельности по обеспечению дорожного движения [Текст] / Ю. Н. Туник : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.02. – М., 1992. – 220 с.
241. Утлик В. Э. Социально-психологические условия предупреждения конфликтов в дорожном движении [Текст] / В. Э. Утлик : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. – М., 2006. – 202 с.
242. Фан-Юнг И. В. Социально-психологические особенности делового взаимодействия в сфере гостиничного сервиса [Текст] / И. В. Фан-Юнг : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. – Самара, 2005. – 199 с.
243. Фикеншер Г. Формирование добровольных помощников полиции и посты безопасности в Германии [Текст] / Г. Фикеншер // Переводы материалов о практике деятельности правоохранительных органов зарубежных стран. – М. : ГИАЦ МВД РФ, 2009. – № 43. – С. 20–26.
244. Филиппченкова С. И. Особенности преодоления стресса в профессиональной деятельности сотрудников дорожно-патрульной службы [Текст] / С. И. Филиппченкова : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.03. – Тверь, 2002. – 29 с.
245. Филонов Л. Б. Психология развития контакта между людьми в условиях затрудненного общения [Текст] / Л. Б. Филонов : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05; 19.00.06. – М., 1984. – 479 с.
246. Филонов Л. Б. Взаимодействие в конфликтной ситуации. Некоторые факторы, определяющие ход взаимодействия [Текст] / Л. Б. Филонов // Психологические проблемы социальной регуляции поведения. – М., 1976. – С. 319–342.
247. Филонов Л. Б. Психология развития контакта между людьми в условиях затрудненного общения [Текст] / Л. Б. Филонов : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05; 19.00.06. – М., 1985. – 479 с.
248. Фопель К. Формирование команды. Психологические игры и упражнения : пер. с нем [Текст] / К. Фопель – М. : Генезис, 2003. – 400 с.
249. Ханин Ю. Л. Психология общения в совместной деятельности [Текст] / Ю. Л. Ханин : дис. ... д-ра психол. наук. – Л., 1986. – 433 с.
250. Харащ А. У. Восприятие человека как воздействие на его поведение [Текст] / А. У. Харащ // Психология межличностного познания. – М. : Педагогика, 1981. – С. 27.

251. Харащ А. У. Социально-психологические механизмы коммуникативного воздействия [Текст] / А. У. Харащ : дис. ... канд. психол. наук в форме научного доклада : 19.00.05. – М., 1983. – 33 с.
252. Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность [Текст] / Б. И. Хасан. – Красноярск, 1996. – 157 с.
253. Черненилов В. И. Применение методов психолого-педагогического воздействия при решении оперативно-служебных задач [Текст] / В. И. Черненилов, В. В. Юстицкий : учебное пособие. Минск : МВШ МВД СССР, 1989. – 78 с.
254. Чистельников С. В. Совершенствование деятельности по повышению дорожно-транспортной культуры населения [Текст] // Материалы регионального круглого стола. СПб., 14.10. 2005 года / под общей редакцией А. С. Козырева, В. П. Сальникова. – СПб. : Санкт-Петербургский университет МВД России, 2005. – 52 с.
255. Чичерина М. П. Виктимологический анализ и профилактика дорожно-транспортных происшествий, совершаемых водителями частных легковых автомобилей [Текст] / М. П. Чичерина : дис. ... канд. юрид. наук. – М., 2000. – 146 с.
256. Чмиль В. П. Анализ дорожного движения европейских стран [Текст] / В. П. Чмиль. – СПб. : СПбГАСУ, 2002. – 100 с.
257. Чмырев С. Н. Государственная инспекция безопасности дорожного движения как орган управления в сфере безопасности дорожного движения. Организационно-правовой аспект [Текст] / С. Н. Чмырев : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.08. – М., 2000. – 186 с.
258. Човдырова Г. С. Психологическое консультирование в органах внутренних дел [Текст] / Г. С. Човдырова, С. К. Клименко : учебное пособие. – Домодедово : ВИПК МВД России, 2004. – 45 с.
259. Чумачев В. К. О категории «социальное взаимодействие» [Текст] / В. К. Чумачев // Вестник Московского университета. – 1976. – № 2. – С. 15–24.
260. Чуфаровский Ю. В. Психология оперативно-розыскной и следственной деятельности [Текст] / Ю. В. Чуфаровский : учеб. пособие. – М. : Проспект, ТК Велби, 2004. – 208 с.
261. Шафигуллин Х. Ш. Правовые и социологические проблемы организации труда работников дорожно-патрульной службы ГАИ органов внутренних дел [Текст] / Х. Ш. Шафигуллин : дис. ... канд. юрид. наук : 05.13.10. – М., 1994. – 190 с.
262. Шахриманьян И. К. Психологическая характеристика деятельности дорожно-патрульной службы ГАИ [Текст] / И. К. Шахриманьян / Вопросы теории организационного и правового обеспечения административного надзора в дорожном движении. – М., 1983. – С. 62–63.
263. Шахриманьян И. К. Психологические проблемы обеспечения безопасности дорожного движения [Текст] / И. К. Шахриманьян // Психологический журнал. – 1980. – Т. 1. – № 5. – С. 131–139.
264. Шепарнева А. И. Основные направления международного сотрудничества по обеспечению безопасности дорожного движения // Управление деятельностью по обеспечению безопасности дорожного движения (состояние, проблемы, пути совершенствования)» [Текст] // Сборник Международной научно-практической конференции «Управление деятельностью по обеспечению безопасности дорожного движения (состояние, проблемы, пути совершенствования)» 20 апреля 2012 г. В 3-х частях. Часть 3 / Орловский юридический институт МВД России. – Орел : ОрЮИ МВД России, 2012. – С. 113–115.

265. Шерстнева Н. С., Филиппченкова С. И. Стресс у сотрудников ГИБДД, способы его преодоления [Текст] / Н. С. Шерстнева, С. И. Филиппченкова : учебное пособие. – Тверь : Линия Принт, 2003. – 156 с.

266. Шипилов А. И. Психологические основы взаимодействия офицеров в трудных межличностных ситуациях [Текст] / А. И. Шипилов : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05 – М., 2000. – 370 с.

267. Шипшин С. С. Судебно-психологическая экспертиза психического состояния водителей по делам о дорожно-транспортных происшествиях [Текст] : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06. – М., 1998. – 236 с.

268. Шленская А. В. Временная организация структуры невербального взаимодействия и диалогичность общения [Текст] / А. В. Шленская : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. – М., 1995. – 166 с.

269. Штибинг Г. Правовые и организационные проблемы обеспечения безопасности дорожного движения в ФРГ / Г. Штибинг : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.01. – М., 1996. – 186 с.

270. Щепаньский Я. Элементарные понятия в социологии [Текст] / Я. Щепаньский. – Новосибирск, 1967. – 247 с.

271. Энциклопедия юридической психологии [Текст] / под ред. проф. А. М. Столяренко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, Закон, 2003. – 607 с.

272. Юринова Ю. В. Социально-психологические аспекты реализации властных полномочий сотрудниками ГИБДД [Текст] / Ю. В. Юринова // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2009. – № 4 (39). – С. 5–8.

273. Якимов А. Ю. Основные направления совершенствования деятельности по обеспечению безопасности дорожного движения в Российской Федерации [Текст] / А. Ю. Якимов, В. Д. Кондратьев // Проблемы совершенствования деятельности Государственной инспекции безопасности дорожного движения : сборник научных трудов. – М. : НИЦ БДД МВД России, 2005. – С. 5–9.

274. Якимов А. Ю. Правовое регулирование обеспечения личной безопасности сотрудников дорожно-патрульной службы [Текст] / А. Ю. Якимов, А. Б. Котенев, К. О. Стороженко // Безопасность дорожного движения : сборник научных трудов, Выпуск 8. – М. : НИЦ БДД МВД России, 2007. – С. 89–100.

275. Яксина И. А. Временная компетентность в структуре межличностного взаимодействия [Текст] / И. А. Яксина : дис. ...канд. психол. наук : 19.00.01. – М., 2002. – 147 с.

276. Ямбушева О. Ю. Влияние мотивации на социальное восприятие профессионального взаимодействия сотрудников милиции [Текст] / О. Ю. Ямбушева : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. – М., 2006. – 252 с.

Иностранные источники:

277. Coser L. Conflict. Social Aspects. - «International Encyclopedia of Social Sciences», Vol. 4. N. Y., 1968. – 287 p.

278. Dobbeleer W., Galloy A. – M. Les personnes habilitées dans le code la route// Via Secura. 2005. n ° 70. – P. 22–24.

279. Overson H.W. Police Traffic Services. Weber State College, Ogden, Utah. C. Thomas, Springfield, Illinois, 1986. – 235 p.

280. Redmon T., Boodlal L. Life in the Crosswalk // Public Roads. 2003. – Vol. 66. – № 4. – P. 32.

281. Smith K. Emotional intelligence // Police. –2002. – March. – P. 29.

Электронный ресурс:

282. Обращение Министра внутренних дел России Р. Нургалиева к участникам дорожного движения от 29.07.2009 г. [Электронный ресурс]. Режим доступа : <http://www.gibdd.ru>., свободный.

283. Официальный сайт ГИБДД МВД России [Электронный ресурс]. Режим доступа : <http://www.gibdd.ru>., свободный.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Психограмма сотрудника ДПС ГИБДД Показания к деятельности сотрудника ДПС ГИБДД

№	Профессиональные психологические качества сотрудников ДПС ГИБДД	Степень значимости (в баллах)	Ранг
1	2	3	4
мотивационно-ценностные особенности			
1	высокий уровень правосознания, социальной ответственности	1,97	1-3
2	честность, совестливость, мужество, чувство долга, уважение к участникам дорожного движения	1,97	1-3
3	принципиальность, непредвзятость, объективность к нарушителям ПДД	1,97	1-3
4	обязательность, добросовестность, исполнительность, дисциплинированность	1,96	4
5	обеспечение гарантий защиты законных прав и интересов участников дорожного движения	1,90	5
6	осознание важности актуализации у водителей и пешеходов мотивов сопричастности общему делу безопасности дорожного движения	1,77	6
7	целеустремленность, инициативность	1,73	7
8	доминирование мотивов гражданско-социальной значимости профессиональной деятельности	1,56	8
интеллектуальные качества			
9	умение анализировать, оценивать и прогнозировать оперативную обстановку на дороге	1,96	1
10	способность принять правильное решение при дефиците времени и неполной информации	1,95	2
11	способность рассмотреть проблему с нескольких точек зрения (идентифицировать себя с другим)	1,94	3
12	умение выделять приоритеты, решая множество профессиональных задач	1,81	4
13	способность к анализу высказываний, причин и мотивов поведения участников дорожного движения	1,79	5
14	способность находить новые необычные решения	1,57	6
внимание и наблюдательность			
15	профессиональная наблюдательность	1,79	1-2
16	способность длительное время сохранять устойчивое внимание, несмотря на усталость и посторонние раздражители	1,79	1-2
17	умение распределять внимание при выполнении нескольких действий, функций, задач	1,76	3
18	умение выбирать при наблюдении данные (информацию), необходимые для решения поставленной задачи	1,69	4
особенности памяти			
19	способность легко запоминать словесно-логический материал (номера, цифры, фамилии, даты)	1,84	1-2

1	2	3	4
20	память на цвет, форму, величину, движение, расположение объектов, предметов	1,84	1-2
21	способность в течение длительного времени удерживать в памяти большое количество информации	1,81	3
22	способность тут же воспроизводить информацию в нужный момент	1,79	4
коммуникативные качества			
23	умение доступно разъяснять участникам дорожного движения существо допущенного ими правонарушения, а также их права и обязанности	1,97	1
24	умение своими профессиональными действиями вызывать доверие участников дорожного движения	1,96	2-3
25	умение вести беседу, диалог с водителями и пешеходами, особенно в ситуациях напряженности и конфликтности	1,96	2-3
26	способность к быстрому установлению психологического контакта с участниками дорожного движения	1,94	4
27	осуществление самоанализа своих профессиональных действий, умение представить себя в глазах участников дорожного движения	1,86	5
28	умение оказывать на водителей и пешеходов эффективное психологическое воздействие, предостерегая их от опасного поведения на дорогах	1,81	6
29	проявление внимания к доводам участников дорожного движения, умение дать объективную оценку их действиям	1,79	7
30	умение диагностировать неискренность водителя и пешеходов по вербальным (речевым) и невербальным реакциям	1,64	8
волевые качества			
31	решительность, смелость в нестандартных и экстремальных ситуациях взаимодействия с участниками дорожного движения	1,92	1
32	способность брать на себя ответственность в сложных ситуациях	1,91	2
33	упорство в преодолении возникающих трудностей	1,89	3
34	склонность к разумному риску, объективной оценке своих сил и возможностей в различных ситуациях профессиональной деятельности	1,71	4
эмоциональные особенности			
35	уравновешенность и самообладание в конфликтных ситуациях с участниками дорожного движения	1,97	1
36	умение регулировать и поддерживать позитивное эмоциональное состояние как собственное, так и участника дорожного движения	1,91	2
37	эмоциональная устойчивость при принятии ответственных решений	1,90	3
38	устойчивость к повышенным нервно-эмоциональным нагрузкам	1,89	4

1	2	3	4
39	умение сопереживать проблемам водителей, проявляя реальную заботу об их безопасном перемещении по автодорогам	1,83	5
психомоторные свойства и физические данные			
40	устойчивость к статическим нагрузкам	1,92	1
41	способность к быстрой реакции в условиях дефицита времени и информации	1,91	2
42	быстрая реакция на неожиданное слуховое восприятие посредством определенных движений	1,90	3
43	владение приемами самозащиты и рукопашного боя	1,88	4

Противопоказания к деятельности сотрудника ДПС ГИБДД

№	Профессиональные психологические качества сотрудника ДПС	Степень значимости (в баллах)	Ранг
мотивационно-ценностные особенности			
1	недисциплинированность	1,95	1
2	корыстная мотивация к службе	1,93	2-3
3	безответственность в работе	1,93	2-3
4	недобросовестность	1,91	4
5	безынициативность, пассивность	1,68	5
6	преобладание мотивации избегания неудач	1,57	6
познавательные качества			
7	интеллектуальная тугоподвижность	1,81	1-2
8	слабая память	1,81	1-2
9	сниженный уровень интеллекта	1,79	3
10	узкий кругозор	1,70	4
11	слабая познавательная активность	1,52	5
12	невнимательность	1,53	6
коммуникативные качества			
13	низкая культура речи	1,87	1
14	непридание значения доводам оппонента	1,70	2-3
15	склонность к доминированию, эгоцентризм	1,70	2-3
эмоционально-волевые качества			
16	низкий уровень психологической устойчивости, надежности в экстремальных условиях	1,95	1
17	повышенная конфликтность, вспыльчивость	1,94	2
18	равнодушие, черствость	1,79	3
19	властолюбие	1,74	4
20	чрезмерная агрессивность	1,68	5
21	повышенный уровень тревожности	1,55	6
22	обидчивость	1,51	7
психомоторные и физические качества			
23	преобладание тормозных процессов над процессами возбуждения в нервной системе	1,70	1
24	недостаточные физические данные	1,51	2

**Модифицированный опросник «ППР» Леонова Н. И.¹
для командира роты, взвода, старшего группы ДПС ГИБДД**

Инструкция: просим Вас искренне, вдумчиво и объективно ответить на ряд вопросов. Опросник состоит из 36 противоположных суждений. Вам необходимо дать ответ на каждый из них **(обвести один из вариантов, не пропуская ни одного)** по семibalльной шкале:

7 - высокое проявление левого полюса	3 - минимальное проявление правого полюса;
6 - среднее проявление левого полюса;	2 - среднее проявление правого полюса;
5 - минимальное проявление левого полюса;	1 - высокое проявление правого полюса.
4 - в равной степени проявление левого и правого полюса;	

Ваш ответ должен отражать только Ваше собственное мнение

1. Я отстаиваю свое мнение или решение, даже если оно не было сразу принято моими коллегами	7 6 5 4 3 2 1	Я не настаиваю на своем мнении или решении, если оно не было сразу принято моими коллегами
2. Слушая собеседников, я не скрываю своего отношения к ним	7 6 5 4 3 2 1	Выслушивая собеседников, я не выражаю своего отношения к ним
3. Думаю, что разрешение конфликтных ситуаций с водителями не представляет серьезной проблемы	7 6 5 4 3 2 1	Полагаю, что мои подчиненные должны учиться у меня тому, как я разрешаю конфликты с водителями
4. Когда я отстаиваю свою точку зрения, голос мой спокоен и расслаблен	7 6 5 4 3 2 1	Когда я отстаиваю свою точку зрения, то могу говорить на повышенных тонах
5. Мне трудно устанавливать контакты с малознакомыми людьми	7 6 5 4 3 2 1	Я быстро устанавливаю контакты с малознакомыми людьми
6. Разрешая конфликтные ситуации между подчиненными и гражданами, я всегда ссылаюсь, прежде всего, на нормативные документы	7 6 5 4 3 2 1	Полагаю, что с любым гражданином можно конструктивно разрешить конфликт, главное установить психологический контакт, вызвать доверие с его стороны
7. Я никогда не теряю самообладания	7 6 5 4 3 2 1	Проявление повышенной эмоциональности иногда может быть целесообразно, чтобы подчеркнуть свое превосходство
8. При разрешении конфликта между подчиненным и гражданином для меня главное рассмотреть его объективно, чтобы не пострадали невинные, но в то же время и виновные почувствовали неотвратимость наказания	7 6 5 4 3 2 1	При разрешении конфликта между гражданином и подчиненным для меня главное проверить качество собранного на гражданина материала
9. Я часто сужу о людях по первому впечатлению, доверяя своей интуиции	7 6 5 4 3 2 1	Я никогда не сужу о людях по первому впечатлению
10. Я чувствую себя достаточно уверенно и спокойно, когда мне приходится говорить перед большой аудиторией	7 6 5 4 3 2 1	Я чувствую себя неуверенно и испытываю беспокойство, когда мне приходится говорить перед большой группой людей
11. При разрешении конфликтной ситуации между инспектором ДПС и гражданином я стараюсь дать ценные советы подчиненному, которыми он может руководствоваться на свое усмотрение	7 6 5 4 3 2 1	Разрешая конфликтную ситуацию подчиненного с гражданином, я учитываю интересы прежде всего подчиненного и требую, чтобы он, в свою очередь, неукоснительно выполнял мои указания

¹ См. : Леонов И. И. Психология конфликтного поведения : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – Ярославль, 2002. – 387 с.

12. Когда требуется разрешить какой-либо межличностный конфликт, коллеги, сотрудники обычно не обращаются ко мне	7 6 5 4 3 2 1	Когда требуется разрешить какой-либо межличностный конфликт, коллеги, сотрудники обычно обращаются ко мне
13. Я никогда не возьмусь за дело, не имея достаточных знаний и умений для его разрешения	7 6 5 4 3 2 1	Я всегда берусь за дело, даже не имея достаточных знаний и умений для его разрешения, считая, что можно учиться по «ходу»
14. В разрешении конфликта между подчиненным и гражданином для меня важно сразу же его «погасить», чтобы он «не дошел до вышестоящего начальства»	7 6 5 4 3 2 1	Для меня конфликт между инспектором ДПС и гражданином – обычное явление, главное его грамотно и конструктивно разрешить
15. В разнообразных ситуациях я придерживаюсь единого для меня стиля общения с людьми	7 6 5 4 3 2 1	В каждой конкретной ситуации я стараюсь находить оптимальный стиль общения с людьми
16. Я работаю продуктивнее над заданием, когда передо мной ставят задачу лишь в общих чертах	7 6 5 4 3 2 1	Я работаю продуктивнее над заданием, где конкретно указывают, что и как выполнять
17. Я всегда включаюсь в разрешение конфликтов моих подчиненных или коллег по работе, т. к. думаю, что они не всегда могут «правильно» повести себя при его разрешении	7 6 5 4 3 2 1	Бывают случаи, когда я не «включаюсь» в разрешение конфликта, а предоставляю возможность разрешить его самим участникам
18. Разрешая конфликтную ситуацию между гражданином и инспектором ДПС, я пытаюсь гибко воздействовать на уровень правосознания водителя	7 6 5 4 3 2 1	При разрешении конфликтной ситуации между гражданином и инспектором ДПС я действую, исходя из личностных особенностей гражданина
19. В ходе разговора я пытаюсь быть внимательным, но бываю рассеян и, прежде всего, исхожу из собственных интересов, а затем ориентируюсь на потребности и интересы партнеров по общению	7 6 5 4 3 2 1	В ходе разговора, я внимателен к партнерам по общению, пытаюсь определить их потребности и интересы
20. Обычно я умею предвидеть исход конфликтной ситуации до того, как она разрешится	7 6 5 4 3 2 1	Я никогда заранее не могу предположить, как закончится та или иная конфликтная ситуация
21. Я считаю, что участники сложившейся конфликтной ситуации должны сами заботиться об успешном ее разрешении	7 6 5 4 3 2 1	В сложившейся конфликтной ситуации между сотрудниками, подчиненными и гражданами я стараюсь создать все необходимые условия для быстрого ее разрешения
22. Я стараюсь по мере возможности изучать литературу психологического содержания для того, чтобы научиться эффективно разрешать конфликтные ситуации	7 6 5 4 3 2 1	Я во всем полагаюсь только на свой жизненный опыт и интуицию
23. Мне не всегда удается убедить людей в правоте моего мнения	7 6 5 4 3 2 1	Мне всегда удается убедить моих коллег в правоте моего мнения
24. В напряженных ситуациях я всегда быстро принимаю решения	7 6 5 4 3 2 1	В напряженных ситуациях мне сложно быстро принимать решения
25. При разрешении конфликта между инспектором ДПС и гражданином для меня важно разрешить конфликт по существу	7 6 5 4 3 2 1	При разрешении конфликта для меня главное – гибко реагировать на должностной статус гражданина
26. В процессе общения я всегда стараюсь излагать свои мысли так, чтобы меня, прежде всего, поняли собеседники	7 6 5 4 3 2 1	В беседе с сотрудниками для меня главное – утвердить свой должностной статус в глазах окружающих
27. Обычно я продумываю свой предстоящий разговор по важному вопросу	7 6 5 4 3 2 1	Обычно я строю свой разговор, ориентируясь по ситуации
28. Я не использую приемы для снятия напряжения в сложных ситуациях, считая, что это может вызвать «негатив» с другой стороны	7 6 5 4 3 2 1	Я использую приемы для снятия напряжения в сложных ситуациях (юмор, шутки)

29. При обсуждении какого-либо вопроса я обычно внимательно выслушиваю каждого, не перебивая, до конца	7 6 5 4 3 2 1	При обсуждении какого-либо вопроса я, слушая собеседника, могу перебивать его своими высказываниями, комментариями
30. Считаю, что частота конфликтных ситуаций с гражданами у одних и тех же сотрудников зависит от случая, а не от их профессионально-психологической подготовленности	7 6 5 4 3 2 1	Частые напряженные конфликтные ситуации с гражданами у одних и тех же сотрудников – основание для дополнительной работы с ними
31. В ситуации, когда я могу принять окончательное решение, я всегда этим воспользуюсь	7 6 5 4 3 2 1	При решении важного вопроса я вместе с оппонентами взвешиваю все «за» и против», несмотря на затраты времени, а затем мы вместе ищем взаимоприемлемое решение
32. В разрешении той или иной конфликтной ситуации я пытаюсь учитывать интересы обеих сторон	7 6 5 4 3 2 1	Разрешая конфликтную ситуацию, я учитываю интересы той стороны, которая, как я считаю, бывает права
33. Я отстаиваю свою позицию до конца во время спора	7 6 5 4 3 2 1	Я склонен принять другую позицию, если меня в этом убедят
34. Иногда бывает просто необходимо применить грубые выражения, чтобы поставить кое-кого на место	7 6 5 4 3 2 1	При разрешении конфликтов между сотрудником и гражданином стараюсь проявить максимум внимания и уважения к обеим сторонам
35. В разрешении конфликта я люблю находить такие решения, которые делают оппонента таким же удовлетворенным, как и меня	7 6 5 4 3 2 1	Считаю, что при разрешении конфликта главное решить в первую очередь те проблемы, которые выражают мои интересы, а потом интересы оппонента
36. Полагаю, что компетентность сотрудников ДПС в разрешении конфликтов с гражданами возрастает с увеличением опыта несения службы	7 6 5 4 3 2 1	Считаю, что компетентность сотрудников ДПС в разрешении конфликтов с гражданами зависит от уровня их психологической подготовленности

Опросник «Выявление особенностей взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения»

Охарактеризуйте особенности Вашего взаимодействия с участниками дорожного движения при реализации различных функций дорожно-патрульной службы.

Вводная 1. Остановив участника дорожного движения при пресечении или выявлении незначительного административного правонарушения, который, ссылаясь на определенные обстоятельства, сетует на нехватку времени:

а) я стараюсь не реагировать на его реплики о том, что он торопится к месту назначения, пока полностью не оформлю правонарушение в установленной законом форме;

б) считаю, что можно ограничиться проведением профилактической беседы, разъяснив суть совершенного правонарушения и возможность негативных последствий несоблюдения ПДД;

в) считаю, что чем быстрее водитель согласится с существом правонарушения, тем быстрее освободится.

Вводная 2. Остановив водителя транспортного средства за совершение грубого административного правонарушения (выезд на встречную полосу), которое могло повлечь аварийную ситуацию на автодороге, и столкнувшись при этом с непониманием водителя в серьезности совершенного правонарушения:

а) буду убеждать его в том, что он совершил грубое административное правонарушение, сославшись на соответствующий пункт ПДД, составлю адм. протокол;

б) демонстрируя профессиональную компетентность (уверенное поведение, подтянутый и опрятный внешний вид, доброжелательное, но требовательное отношение), разъясню водителю степень опасности совершенного правонарушения, после чего составлю адм. протокол;

в) постараюсь найти индивидуальный подход к водителю, проведу с ним общую профилактическую беседу о необходимости соблюдения ПДД и последствиях опасного поведения на дороге как для него самого, так и окружающих, приведу статистические данные по ДТП по вине водителей, составлю адм. протокол.

Вводная 3. Водитель молодого возраста, незначительно превысивший скоростной режим, не остановился в ответ на Ваше требование. После преследования Вами транспортного средства водителя и повторного предупреждения о необходимости прекратить движение, водитель остановил автомашину, но объяснил свои действия тем, что не заметил Вас. В автомашине громко играла музыка, сидели пассажиры того же возраста.

а) независимо от объяснений водителя, приму меры административного воздействия, так как факт нарушения ПДД налицо;

б) проведу профилактическую беседу о последствиях невнимательности на дороге, обращу внимание на реакцию водителя, после чего приму решение о мерах адм. воздействия;

в) прежде чем принять решение о мерах адм. воздействия, учту мотивы, причины поведения и личностные качества водителя.

Вводная 4. Проверяя документы на стационарном посту ДПС у водителя дальнего следования, рассказавшего Вам о трудностях, которые он испытал, передвигаясь на транспортном средстве в непогоду, и, заметив, что он находится в состоянии сильного физического переутомления:

а) разъясню меры административной ответственности за продолжение передвижения на транспортном средстве в состоянии повышенного переутомления;

б) обращу его внимание на соблюдение мер предосторожности при усложнении условий дорожного движения и проинформирую об имеющихся на пути маршрута особо аварийных участках;

в) проведу с ним убедительную беседу об имеющейся опасности для него самого и окружающих при передвижении на транспортном средстве в состоянии повышенного утомления и необходимости отдыха на территории гостиницы, кафе или кемпинга.

Вводная 5. Остановив водителя транспортного средства за значительное превышение скоростного режима, Вы подверглись психологическому давлению с его стороны. Водитель, демонстрируя визитку одного из высокопоставленных лиц, стал угрожать Вам неприятными последствиями по службе:

а) не реагируя на реплики водителя, проявляя внешнее спокойствие и, ссылаясь на конкретный пункт ПДД, буду оформлять адм. протокол;

б) предоставляю водителю возможность высказаться, постараюсь убедить его в том, что он совершил грубое нарушение ПДД и, превысив скорость на опасном участке дороги, подвергал опасности не только себя, но и других участников дорожного движения, приму меры адм. воздействия;

в) окажу психологическое воздействие на водителя своим уверенным поведением, продемонстрирую свои должностные полномочия, покажу водителю диктофон, что поможет успокоить его, после чего составлю адм. протокол.

Вводная 6. Во время несения службы на перекрестке на ваших глазах женщина внезапно выбежала на проезжую часть в неположенном месте перед близко идущим транспортным средством. Дорожно-транспортного происшествия удалось избежать лишь благодаря бдительности водителя:

а) проведу профилактическую беседу с гражданкой, разъяснив меры административной ответственности за данное правонарушение, составлю адм. протокол;

б) предоставив возможность водителю и пешеходу успокоиться, проведу с пешеходом профилактическую беседу, поинтересуюсь, нужна ли какая-либо помощь, после чего приму меры адм. воздействия к гражданке;

в) попытаюсь найти индивидуальный подход к гражданке, выявить причины ее правонарушающего поведения, по необходимости окажу ей помощь, проведу профилактическую беседу о последствиях недисциплинированности на дороге с приведением статистических данных по дорожно-транспортному травматизму с участием пешеходов, приму решение о мерах адм. воздействия.

Вводная 7. Вы остановили водителя транспортного средства. По внешним признакам и поведению заподозрили его в употреблении алкогольных напитков:

а) предложу водителю выйти из автомашины, поинтересуюсь, употреблял ли он накануне спиртные напитки, отстраню его от управления, проведу освидетельствование, а также профилактическую беседу о недопустимости управления транспортным средством в состоянии алкогольного опьянения, разъясню водителю меры адм. воздействия к данному виду правонарушения со ссылкой на конкретный пункт ПДД, оформлю соответствующие материалы;

б) предложу водителю выйти из автомашины под предлогом проверки документов, попытаюсь найти индивидуальный подход к нему, выясню, употреблял ли он накануне спиртные напитки и в каком количестве, отстраню его от управления, проведу освидетельствование, приведу статистические данные по ДТП по вине нетрезвых водителей, постараюсь убедить водителя в недопустимости управления транспортным средством в состоянии алкогольного опьянения, составлю необходимые административные материалы;

в) предложу водителю выйти из транспортного средства, отстраню его от управления, проведу освидетельствование, в случае согласия с правонарушением, составлю необходимые материалы.

Вводная 8. При регулировании дорожного движения на месте проведения ремонтных работ водитель не подчинился Вашему указанию и проехал мимо, не пропустив встречный транспорт, «надеясь проскочить». Однако был вынужден остановиться, едва не создав аварийную ситуацию:

а) предложу водителю подъехать к обочине, чтобы не создавать помех для движения транспортных потоков, демонстрируя свои властные полномочия, проведу профилактическую беседу о возможных последствиях несоблюдения законных требований регулировщика, ссылаясь на конкретный пункт ПДД, составлю адм. протокол;

б) предложу водителю подъехать к обочине, чтобы не создавать помех для движения транспортных потоков, сохраняя спокойствие, выясню причины правонарушающего поведения участника дорожного движения, постараюсь найти индивидуальный подход, проведу профилактическую беседу о последствиях несоблюдения указаний регулировщика, приму меры адм. воздействия;

в) предложу водителю подъехать к обочине и составлю адм. протокол.

Вводная 9. При осуществлении неотложных действий на месте дорожно-транспортного происшествия с тяжкими последствиями, опрашивая очевидцев, Вы столкнулись с нежеланием одного из них давать какие-либо объяснения:

а) постараюсь определить для себя причины такого поведения очевидца, буду искать индивидуальный подход к нему, убеждать его проявить свою гражданскую позицию по отношению к совершенному преступлению;

б) попытаюсь психологически воздействовать на очевидца, разъяснив ему о негативных последствиях в дальнейшем, связанных с отказом от дачи свидетельских показаний в соответствии с УПК РФ;

в) не затрачивая служебного времени, запишу установочные данные, отпущу очевидца.

Вводная 10. Проезжая по маршруту патрулирования, Вы заметили грузовую автомашину, у которой в кувет съехал прицеп. Для оказания помощи гражданам и организации буксировочных работ Вы остановили проезжающую большегрузную автомашину, водитель которой не был настроен на оказание помощи, ссылаясь на занятость:

а) продемонстрирую свое должностное превосходство, сошлюсь на обязанности водителя по ПДД и возможные последствия невыполнения законных требований, проведу с водителем большегрузной автомашины профилактическую беседу, по необходимости приму меры адм. воздействия;

б) попытаюсь установить психологический контакт с водителем большегрузной автомашины, призову его к проявлению общегражданской позиции по отношению к людям, оказавшимся в беде;

в) окажу психологическое воздействие на водителя большегрузной автомашины с целью заставить его выполнить мои указания.

Ключ к опроснику

Оценка соответствия сотрудников профессиональным критериям осуществляется путем присвоения: 1 балла при формальном подходе к участникам дорожного движения; 2 баллов при ориентировании сотрудников ДПС в основном на императивные методы воздействия на участников дорожного движения, монологическую профилактическую беседу; 3 баллов при ориентировании сотрудников ДПС на личностные особенности участников дорожного движения, стремлении к установлению психологического контакта с ними, побуждению граждан к сопричастности к безопасности на дорогах.

Исходя из изложенного, количество баллов необходимо присваивать по следующим критериям.

Ответы: 1 б, 2 в, 3 в, 4 в, 5 б, 6 в, 7 б, 8 б, 9 а, 10 б – 3 балла;

1 а, 2 б, 3 б, 4 б, 5 в, 6 б, 7 а, 8 а, 9 б, 10 а – 2 балла;

1 в, 2 а, 3 а, 4 а, 5 а, 6 а, 7 в, 8 в, 9 в, 10 в – 1 балл.

Максимальное количество баллов, которое может набрать обследуемый – 30 баллов, минимальное количество – 10 баллов.

Интерпретация результатов проводится в соответствии с нормативными данными, установленными на основании обследования 470 сотрудников ДПС ГИБДД по различным субъектам Российской Федерации $\bar{X}$ ср. (среднее значение) = 22,46; σ (стандартное отклонение) = 3,27.

По результатам опроса у сотрудников ДПС ГИБДД, набравших:

– от 10 до 20 баллов – определяется низкий уровень профессионально-психологической подготовленности к конструктивному взаимодействию с участниками дорожного движения;

– от 21 до 24 до баллов – средний уровень;

– от 25 до 30 баллов – высокий уровень.

**Модифицированная методика К. Замфир¹
«Структура мотивации трудовой деятельности»**

Инструкция: прочитайте нижеперечисленные мотивы профессиональной деятельности и дайте оценку значимости для Вас по пятибалльной шкале (поставьте отметку в соответствующем столбце).

№	Мотивы профессиональной деятельности	баллы				
		1	2	3	4	5
		в очень незначительной мере	в достаточно незначительной мере	в небольшой, но и в неменькой мере	в достаточно большой мере	в очень большой мере
1.	Материальная заинтересованность					
2.	Возможность наиболее полной самореализации именно в данной службе					
3.	Стремление избежать возможных наказаний или неприятностей					
4.	Стремление к продвижению по службе					
5.	Удовлетворенность от профессиональной деятельности, связанной с общением с участниками дорожного движения					
6.	Стремление избежать критики со стороны руководства или коллег					
7.	Престижность службы, потребность в завоевании уважения со стороны других					
8.	Удовлетворенность от самого процесса и результатов работы					
9.	Стремление избежать ситуаций, связанных с необходимостью принятия самостоятельного решения					
10.	Стремление к признанию со стороны руководства					

¹ См. : Ильин Е. Мотивация и мотивы. – СПб. : Питер, 2003. – С. 445–447.

Внутренняя мотивация профессиональной деятельности (ВМ) = (баллы за ответ 2 + баллы за ответ 5 + баллы за ответы 8) / 3.

Внешняя положительная мотивация профессиональной деятельности (ВПМ) = (баллы за ответ 1 + баллы за ответ 4 + баллы за ответ 7 + баллы за ответ 10) / 4.

Внешняя отрицательная мотивация профессиональной деятельности (ВОМ) = (баллы за ответ 3 + баллы за ответ 6 + баллы за ответ 9) / 3.

Обработка результатов и выводы:

Сравнивается выраженность разных видов мотивации. Оптимальным является соотношение: ВМ>ВПМ>ВОМ. Чем больше сдвиг вправо, чем хуже отношение сотрудника ДПС ГИБДД к выполняемой профессиональной деятельности, тем меньше сила мотивационного комплекса.

Модифицированный опросник «Стратегия» А. И. Шипилова¹

Опросник выявляет ориентирование сотрудников ДПС на следующие стратегии в конфликтных ситуациях с участниками дорожного движения:

Нормативная стратегия. Представляет собой линию поведения сотрудника ДПС в конфликтной ситуации с участником дорожного движения, в основе которой лежит опора на нормативность позиции, соблюдение законных прав и интересов граждан, но в то же время отмечается преобладание императивного монолога. Базируется на рациональном анализе ситуации и аргументированном обосновании своей позиции, предъявлении требований с опорой на официальные статус или отношения. Подробно излагается в нормативных правовых документах в области дорожного движения.

Конфронтационная стратегия. Рассматривается как конфликтный тип поведения сотрудника ДПС. Она предполагает использование должностного превосходства, психологического и физического принуждения по отношению к водителям и пешеходам. Для конфронтационной стратегии характерен слабый контроль над своими эмоциями. Конфронтационные действия из средств разрешения оперативно-служебных задач любой ценой могут трансформироваться в конечную цель – нанесение максимального ущерба участнику дорожного движения.

Манипулятивная стратегия. Предусматривает достижение целей сотрудником ДПС путем косвенного психологического воздействия на водителей транспортных средств, в результате которого они вынуждены уступить или действовать в нужном направлении. Нацелена на неявное изменение направленности активности участника дорожного движения. Для реализации данной стратегии необходим хотя бы минимум знаний о потребностях и интересах гражданина, сильных и слабых сторонах его личности.

Переговорная стратегия. Предполагает тактику поведения сотрудника ДПС, ориентированную на совместное обсуждение проблемы с участником дорожного движения, диалог, поиск альтернативного варианта решения, нахождение компромисса, решения, которое устраивает обе стороны. Данная стратегия является наиболее оптимальной в конструктивном разрешении конфликтов, способствует укреплению доверия к сотрудникам ДПС со стороны водителей транспортных средств.

¹ См. : Шипилов А. И. Психологические основы взаимодействия офицеров в трудных межличностных ситуациях : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. – М., 2000. – С. 358–359.

Текст опросника:

Ежедневно общаясь с гражданами, Вы нередко попадаете в проблемные, противоречивые ситуации. Вспомните, как Вы обычно ведете себя в таких условиях по отношению к участнику дорожного движения. На каждый из нижеприведенных вопросов ответьте «да» или «нет» (отметки производите на регистрационном листе).

1. Стоит ли идти на компромисс с водителем, если Вам невыгодно?
2. Всегда ли Вы всегда сдерживаете свои эмоции?
3. Считаете ли Вы, что для достижения профессиональных целей можно использовать любые средства?
4. В ситуациях конфликта говорите ли Вы иногда с водителем на повышенных тонах?
5. Иногда целесообразнее аргументировать свою позицию, чем прислушаться к доводам участника дорожного движения?
6. Будете ли Вы уважительно относиться к водителю, даже если он не прав?
7. Опора на правовые нормы – достаточный повод, чтобы настаивать на своем?
8. Были ли Вы когда-нибудь не правы, но все-таки настаивали на своем?
9. Считаете ли Вы целесообразным применение различных уловок, если водитель или пешеход не хочет уступить?
10. Вы всегда готовы подумать над тем, как объективнее рассмотреть проблему?
11. Пытаетесь ли Вы представить себя на месте водителя?
12. Проблемы участника дорожного движения – это важно для Вас?
13. Если Вы бы были руководителем, этого было бы достаточно, чтобы настаивать на своем?
14. Можно ли иногда в критической ситуации пойти на обман участника дорожного движения?
15. Бывало ли так, что пытаясь доказать гражданину существо нарушения, Вы сами того не замечая срывались на крик?
16. В трудных ситуациях взаимодействия с водителем анализируете ли Вы свои действия и промахи?
17. Важно ли соблюдать равенство прав в конфликте?
18. Вы считаете себя сдержанным и корректным человеком?
19. Уступить в конфликтной ситуации с водителем или пешеходом – это невозможно?
20. Стоит ли опираться на слабые места в доводах участника дорожного движения?
21. Считаете ли вы необходимым идти на личностный контакт с водителем, если между Вами возникла проблема?
22. Вы можете в пылу гнева говорить с водителем на повышенных тонах?
23. Для Вас важнее не допустить жалобу с должностным лицом, нежели решить конфликт по существу?
24. В ситуациях противодействия со стороны участника дорожного движения считаете ли Вы целесообразным акцентировать внимание на возможных для него негативных последствиях?
25. В особо напряженных конфликтных ситуациях испытывали ли Вы желание ударить водителя?
26. Вы можете польстить руководителю в щекотливой для Вас ситуации, если Вы от него зависите?
27. Активность и жесткость в требованиях может привести к успеху?

28. Стоит ли откровенно обсуждать проблему с водителем?
29. Допускаете ли вы иногда эмоциональную несдержанность?
30. Бывает ли так, что Вы слышите благодарности от участников дорожного движения после конструктивного разрешения конфликтной ситуации?
31. Пытаетесь ли Вы быть предельно тактичным и справедливым в конфликте?
32. Считаете ли Вы, что, уступая водителю в конфликте, Вы проявляете свою слабость как профессионал?
33. Случается ли так, что Вы проявляете нерешительность в проблемных ситуациях?
34. Если от этого зависит достижение профессиональной цели, Вы можете надавить на «больное» место водителя?
35. Нужно ли прислушиваться к доводам водителей и пешеходов?
36. Возникали ли трудные ситуации только по Вашей вине?
37. Поддержка руководства – неременное условие достижения своих целей в конфликтной ситуации?
38. Вы всегда терпеливы и сдержанны?
39. Если Ваши требования справедливы, то стоит ли пытаться анализировать причины поведения водителя?
40. Лучше внимательно выслушать участника дорожного движения, чем сразу «рубить с плеча»?
41. Считаете ли Вы, что самое главное – любыми путями добиться согласия водителя?
42. Если Вам не уступают, то Вы готовы пойти на уступки?
43. Для пользы дела иногда возможно допустить искажение информации?
44. Можно ли поступаться принципами в конфликте?
45. Стоит ли иногда подчеркивать значимость своего должностного положения и возможностей, если Вам не уступают?
46. Если водитель явно не прав и «достал» Вас, можно ли в исключительных случаях применить физическую силу?
47. Вам доводилось идти на обман?
48. В конфликте чаще всего можно довольствоваться только малым в отстаивании своего?
49. Кропотливое обсуждение проблемы приведет к успеху?
50. Стоит ли применять насилие в принципиальном конфликте?
51. Личные интересы водителя нужно учитывать только постольку, поскольку они значимы для решения оперативно-служебных задач?
52. Если Вы уверены в своей правоте, стоит ли уступать водителю?
53. В крайне напряженной ситуации Вы можете не сдержать себя и оскорбить водителя либо пешехода?
54. Все ли качества, которые Вы проявляете в конфликте, Вам нравятся?

Ключ к опроснику «Стратегия»

1. Шкала «Жесткость позиции»:

Ответы «да»: 5, 13, 19, 22, 27, 32, 37, 41, 46, 50.

Ответы «нет»: 1, 10, 23, 28, 30, 33, 39, 40, 42, 44, 45, 48, 49, 52.

2. Шкала «Уважительное отношение к другому»:

Ответы «да»: 2, 6, 7, 11, 12, 16, 17, 18, 21, 31, 35, 38.

Ответы «нет»: 3, 4, 9, 14, 20, 24, 26, 29, 34, 43, 51, 53.

3. Шкала «Искренность»:

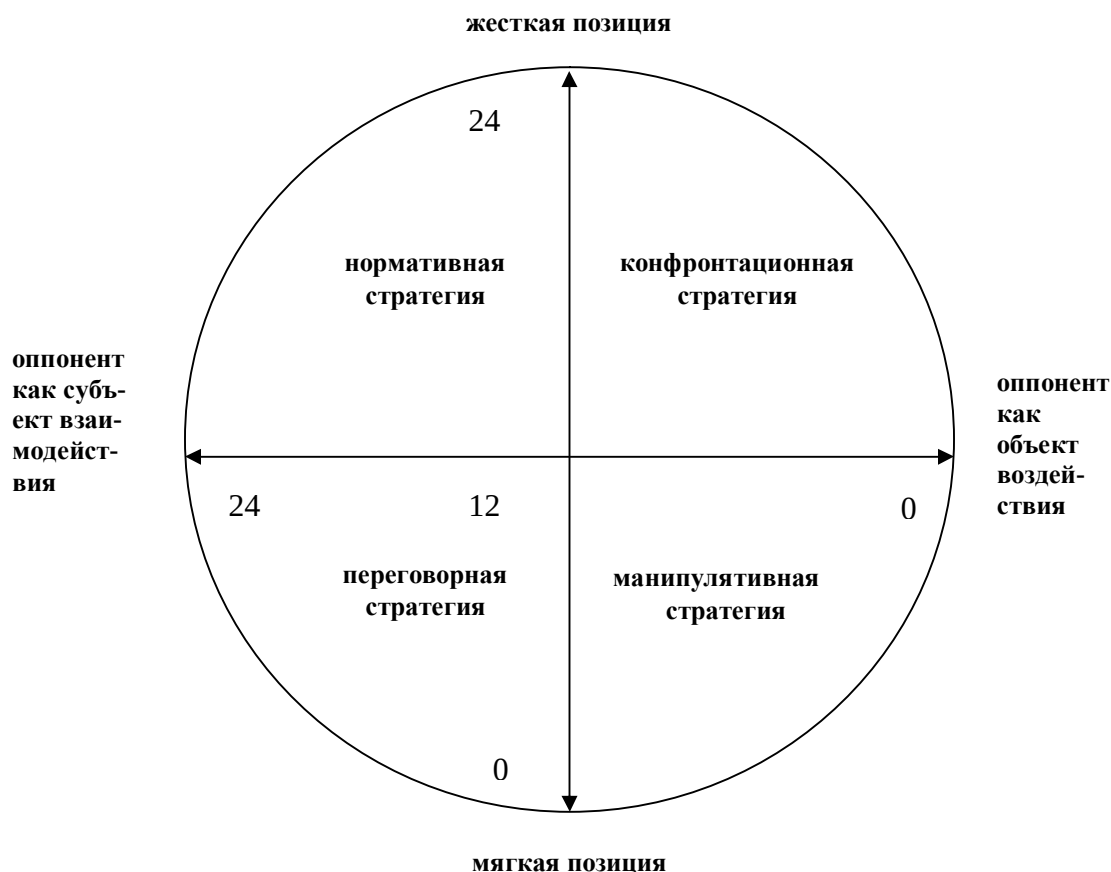
Ответы «да»: 54. Ответы «нет»: 8, 15, 25, 36, 47.

Интерпретация результатов по шкале «Искренность»:

0–3 балла – откровенен;

4 балла – ситуативен;

5–6 баллов – не искренен.



Методика «Семантический дифференциал в ситуациях контроля и надзора за передвижением участников дорожного движения»

Инструкция: Отметьте на каждой шкале одним знаком «+» значимость, с Вашей точки зрения, указанного поведения в ситуациях взаимодействия с гражданами, нарушившими правила дорожного движения

	3 совершенно верно	2 верно	1 скорее верно	0 не имеет значения	1 скорее верно	2 верно	3 совершенно верно	
не вникать в причины поведения, мотивы и личностные особенности граждан, действуя по факту нарушений правил дорожного движения								до принятия решения о мерах административного воздействия анализировать субъективные и объективные факторы, способствовавшие правонарушающему поведению граждан

	3 совер- шенно верно	2 верно	1 скорее верно	0 не име- ет зна- чения	1 скорее верно	2 верно	3 совер- шенно верно	
игнорировать лич- ностные особенно- сти граждан, поль- зуясь властными полномочиями								обращать внимание на личностные осо- бенности водителя и пешехода
стараться поста- вить себя на место водителя, чтобы лучше его понять								считать нецелесооб- разным вникание в проблемы гражда- нина
внимательно слу- шать участника дорожного движе- ния								подавать гражда- нина своими аргу- ментами
не обращать вни- мание на ответную реакцию граждан								проявлять внимание к реакции граждан на свои действия
придавать значе- ние актуализации у водителей и пеше- ходов мотивов сопричастности к делу безопасности дорожного движе- ния								считать эффектив- ным только усиле- ние мер админист- ративного наказания к нарушителям пра- вил дорожного дви- жения
ориентироваться на наличие доказа- тельной базы и текущей отчетно- сти								анализировать при- нятые в отношении граждан решения с точки зрения безо- пасности дорожного движения
поддерживать диа- лог с гражданином								не поддерживать диалог с граждани- ном
считать проблему повышения дове- рия водителей и пешеходов как бесперспективную								придавать значи- мость своим дейст- виям в укреплении доверия к сотрудни- кам ДПС

Приложение 3

Ситуации взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения

Ситуации конфликтного взаимодействия

1. Сотрудник ДПС остановил водителя за нарушение правил дорожного движения и попросил его предъявить документы. В ответ гражданин стал угрожать сотруднику ДПС: «Если сейчас же не отпустишь меня, то завтра останешься без работы. Моя фамилия ни о чем тебе не говорит?».

а) не реагируя на реплики водителя, сошлюсь на соответствующий пункт нарушений правил дорожного движения и начну составлять протокол об административном правонарушении;

б) предложу водителю успокоиться, постараюсь убедить его, что перед законом все равны, найду индивидуальный подход, после чего приму решение о мерах административного воздействия;

в) займу доминирующую позицию по отношению к водителю, продемонстрирую ему свое должностное превосходство, показав диктофон, предложу успокоиться, составлю административный протокол.

2. Водитель автомобиля остановлен сотрудником ДПС за превышение скоростного режима на загородной трассе. На требование предъявить документы водитель возбужденно ответил: «Почему остановили именно меня, вон, сколько иномарок на скорости промчалось!».

а) не реагируя на реплики гражданина, сошлюсь на соответствующий пункт нарушений ПДД, приму меры административного воздействия к правонарушителю;

б) проявлю внимание к водителю, проведу с ним разъяснительную беседу, после чего приму решение о мерах административного воздействия;

в) объясню водителю, что каждый отвечает сам за себя, а остальных остановят ближайшие наряды ДПС, составлю административный протокол.

3. При несении службы на перекрестке сотрудником ДПС был остановлен мужчина, который перебежал дорогу на запрещающий сигнал светофора перед близко идущим транспортным средством вместе с сыном-первоклассником. На просьбу остановиться пешеход возбужденно ответил: «Занимайтесь своими делами. Что у Вас других проблем нет!».

а) не реагируя на реплики гражданина, попрошу предъявить документы, разъясню степень административной ответственности за данное правонарушение, составлю административный протокол;

б) не стану связываться с таким «проблемным» пешеходом;

в) буду устанавливать психологический контакт с гражданином, в независимости от наличия у него документов, удостоверяющих личность, разъясню ему возможные последствия необдуманного поведения на дороге для него самого и несовершеннолетнего сына, проведу профилактическую беседу, приведу статистические данные о дорожно-транспортном травматизме с участием пешеходом, после чего приму решение о мерах административного воздействия.

4. Сотрудником ДПС за нарушение правил дорожного движения была остановлена автомашина. Водитель по требованию инспектора ДПС предъявил документы. В этот момент из машины вышла пассажирка и стала обвинять сотрудников ДПС: «Все Вы взяточники, живете на наши налоги, лучше бы людям помогали!».

а) заняв доминирующую позицию, продемонстрирую гражданке свое должностное превосходство, приму меры административного воздействия к нарушителю ПДД;

б) проигнорирую реплики женщины и молча составлю административный протокол в отношении нарушителя ПДД;

в) разъясню водителю опасность данного вида правонарушения для всех участников дорожного движения, не вступая в диалог с женщиной, попытаюсь установить психологический контакт с водителем, призову его к самоанализу своего поведения, после чего приму решение о мерах административного воздействия.

5. Инспектор ДПС остановил водителя автомашины за нарушение правил дорожного движения. Водитель оказался преподавателем автошколы и стал отчитывать сотрудника ДПС: «Ваши действия неправомерны. Я сам преподаю ПДД уже много лет. Сегодня же напишу жалобу!».

а) проигнорирую реплики водителя, сославшись на нормативные документы, приму меры административного воздействия, разъясню порядок написания жалобы;

б) призвав водителя к самоанализу совершенного правонарушения, продемонстрирую «слабые места» в доводах оппонента, приму меры административного воздействия;

в) поставлю такого водителя «на место», пристыдив как профессионала за слабое знание нормативных документов в области безопасности дорожного движения, после чего приму меры административного воздействия.

6. Остановленный сотрудниками ДПС для оказания помощи гражданам водитель транспортного средства возмущенно говорит: «Вы не имеете право меня останавливать, ведь я ничего не нарушил!».

а) сошлюсь на обстоятельства остановки транспортного средства, предусмотренные законодательством;

б) сниму первоначальную настороженность водителя, разъяснив ему причину остановки транспортного средства, актуализирую у водителя чувство сопричастности общему делу безопасности дорожного движения, взаимопомощи на дорогах;

в) окажу психологическое давление на водителя с целью использования его транспортного средства в экстремальных ситуациях.

7. Инспектор ДПС, выявив несоблюдение участником дорожного движения скоростного режима на загородной трассе, остановил водителя автомашины. Представившись, потребовал у водителя предъявить документы, разъяснил причину остановки транспортного средства. Водитель с недоумением обратился к сотруднику ДПС: «Ну, какая необходимость здесь сейчас в ограничении скорости, ведь ремонтные работы уже давно закончены!».

а) проигнорировав реплики водителя, обращу внимание на факт нарушения ПДД, составлю административный протокол;

б) сошлюсь на вышестоящие инстанции, составлю административный протокол;

в) проявлю внимание к доводам водителя, проведу с ним совместный анализ целесообразности постановки дорожных знаков относительно их влияния на безопасность дорожного движения на данном участке, соответственно этому приму решение о правомерности мер административного воздействия к водителю.

8. Водитель, на которого был составлен административный протокол за нарушение правил дорожного движения, отъехав от места правонарушения, заметил, что пропало его водительское удостоверение. Возвратившись, он обратился к инспектору ДПС с обвинением: «Вот пришлось вернуться. Вы утверждаете, что не брали мое водительское удостоверение. Но я то точно помню, что оно было у Вас в руках!».

а) займу защитно-оправдательную позицию по отношению к участнику дорожного движения, разъясню порядок написания жалобы;

б) проведу совместно с ним анализ действий, применю метод «ассоциативных связей», направленный на активизацию памяти гражданина;

в) проигнорирую высказывание водителя и продолжу выполнение своих служебных обязанностей.

9. Во время организации беспрепятственного проезда правительственной делегации возмущенный водитель обратился к сотруднику ДПС: «Товарищ ин-

спектор, почему из-за каких-то «слуг народа» я должен объезжать целый квартал, чтобы попасть домой!».

- а) проигнорирую реплики водителя, сославшись на вышестоящие инстанции;
- б) проведу с ним разъяснительную работу, побудив его самого проанализировать ситуацию и понять целесообразность принятых мер по ограничению движения для транспортных средств;
- в) укажу водителю, чтобы он «не совал свой нос» не в свое дело.

10. Во время осуществления распорядительно-регулирующих действий при обеспечении беспрепятственного проезда иностранной делегации водитель транспортного средства пожилого возраста, не оценив жест регулировщика о разрешающем проезде, остался стоять на месте, едва не создав аварийную ситуацию. Инспектор ДПС потребовал от него поставить транспортное средство на обочину и остановиться. На замечание сотрудника ДПС водитель взволнованно ответил: «Прошу Вас меня извинить, я плохо себя почувствовал, не смог вовремя сориентироваться».

- а) продемонстрирую водителю свое должностное превосходство, профессиональную компетентность, сошлюсь на соответствующий пункт ПДД, приму меры административного воздействия;
- б) продемонстрирую спокойствие, проведу с водителем профилактическую беседу о последствиях несоблюдения жестов регулировщика, а также невнимательности на дорогах, поинтересуюсь самочувствием водителя, после чего приму решение о целесообразности мер административного воздействия;
- в) без лишних рассуждений составлю административный протокол.

11. Инспектор ДПС остановил водителя автомобиля за совершение грубого административного правонарушения. После разъяснения причин остановки транспортного средства и требования предъявить документы водитель с негодованием воскликнул: «А Вы докажите, что я нарушил, ничего подписывать не буду, ведь свидетелей - то нет!».

- а) не затрачивая служебное время, отпущу водителя;
- б) сославшись на нормативные документы, попытаюсь обеспечить доказательную базу и приму меры административного воздействия;
- в) проведу разъяснительную беседу с водителем, попытаюсь найти индивидуальный подход и довести до его сознания последствия нарушений ПДД, приведу статистические данные о влиянии данного вида правонарушения на дорожно-транспортный травматизм, разъясню водителю, что безопасность дорожного движения зависит от каждого из нас, после чего приму меры административного воздействия.

12. Инспектор ДПС остановил автомашину за нарушение правил дорожного движения. Водителем оказался сотрудник полиции, который был в форменной одежде в состоянии алкогольного опьянения легкой степени. После разъяснения причин остановки транспортного средства водитель стал призывать инспектора ДПС: «Отпусти меня, ты такой же сотрудник, уволят с работы, а у меня жена и дети!».

- а) проигнорирую реплики водителя, сошлюсь на требование нормативных правовых документов, в том числе приказов МВД России, приму соответствующие меры воздействия;

б) поступлюсь своими профессиональными принципами, не буду принимать никаких мер воздействия;

в) предложу водителю выйти из автомашины, установлю с ним психологический контакт, призову его к самоанализу своих действий, проведу разъяснительную беседу о недопустимости управления автомашиной в нетрезвом состоянии, приму соответствующие меры воздействия.

Ситуации проблемного взаимодействия

13. Водитель-женщина, обращаясь к сотруднику ДПС с просьбой объяснить ей как переоформить автомашину, не получила от него исчерпывающего ответа и возмутилась: «И зачем Вам только зарплату платят, не можете даже толком разъяснить простой вопрос!».

а) не оправдываясь, объясню, что этот вопрос не входит в пределы моей компетенции;

б) извинюсь за свою некомпетентность перед участником дорожного движения;

в) предложу свое содействие в разъяснении того, где и у кого можно получить исчерпывающий ответ по данному вопросу.

14. Сотрудник ДПС останавливает водителя автомашины для того, чтобы привлечь его в качестве свидетеля нарушения ПДД другим водителем транспортного средства. Водитель отказывается помочь: «Я не хочу быть свидетелем, так как мне не нужны лишние проблемы».

а) попытаюсь определить причины такого поведения водителя, установлю психологический контакт, акцентирую внимание на его позитивных качествах, проведу разъяснительную работу, объясню, что безопасность на дорогах зависит от каждого из нас (требовательности как к собственному поведению на дороге, так и к поведению другого водителя);

б) продемонстрирую свои властные полномочия, ссылаясь на требования нормативных документов, заставлю водителя выполнить мои указания;

в) не затрачивая служебного времени, обойдусь проведением профилактической беседы с водителем, нарушившим правила дорожного движения.

15. Сотрудники ДПС выехали на место преступления, где по заявлению гражданина неизвестные лица совершили угон его транспортного средства. При попытке опросить случайного очевидца преступления сотрудники ДПС столкнулись с его противодействием. Гражданин в категоричной форме заявил: «Да, я видел, как это случилось, но никаких показаний давать не собираюсь, зачем мне лишние проблемы».

а) не затрачивая времени на убеждение такого свидетеля, постараюсь зафиксировать какие-либо данные о нем;

б) установлю психологический контакт, актуализирую мотивы взаимопомощи, гражданского долга;

в) сошлюсь на нормативные документы, обязывающие давать свидетельские показания, применю к очевидцу меры психологического принуждения.

16. При осуществлении неотложных действий на месте дорожно-транспортного происшествия, повлекшего тяжкие последствия и наличие пострадавших граждан, сотрудник ДПС останавливает автомашину в попутном направлении для того, чтобы доставить пассажира с телесными повреждениями в меди-

цинское учреждение. Водитель автомашины на просьбу оказать содействие отвечает сотруднику ДПС: «Почему именно я должен возить пострадавшего. И кто мне возместит за бензин!».

а) сохраняю спокойствие, устанавливаю психологический контакт с водителем, призываю его к проявлению своей гражданской позиции и сострадания к человеку, попавшему в беду;

б) продемонстрирую свое должностное превосходство, ссылаясь на обязанности водителя, призываю к выполнению своих законных требований, а если необходимо, применю и методы принуждения;

в) не трата времени, займусь поиском другого водителя.

18. Произошло дорожно-транспортное происшествие с тяжкими последствиями, автомашина вылетела в кювет и опрокинулась. При этом водитель автомашины, который создал аварийную ситуацию, выехав на встречную полосу, скрылся с места происшествия. Сотрудники ДПС незамедлительно прибыли на место. По прибытии выяснилось, что водитель автомашины погиб. Пассажирка отделалась лишь незначительными телесными повреждениями, но находится в возбужденном эмоциональном состоянии, обвиняя себя, постоянно произносит: «Ведь это я виновата, что так случилось, он так не хотел сегодня никуда ехать!».

а) проигнорирую реплики женщины, после оказания ей первой медицинской помощи и вызова скорой буду выяснять у нее обстоятельства ДТП, приметы автомашины, владелец которой скрылся с места происшествия;

б) сохраняю выдержку, постараюсь успокоить пассажирку своим участием в беде, попытаюсь установить тактильный контакт с пострадавшей, проинформирую, что скорая помощь уже в пути, заверю, что будет сделано все возможное, чтобы разыскать виновника, постараюсь актуализировать у нее жизнеутверждающие мотивы, после чего приступлю к дальнейшим неотложным действиям;

в) окажу пассажирке первую медицинскую помощь, вызову скорую помощь, после чего займусь выполнением своих функциональных обязанностей.

19. Водитель автомашины остановлен сотрудником ДПС за незначительное нарушение скоростного режима. После разъяснения причин остановки транспортного средства и предъявления документов он сказал сотруднику: «Извините меня, виноват, что нарушил, видать от расстройства внимание притупилось, с похорон брата еду».

а) проигнорирую реплики водителя, сославшись на требование нормативных документов, приму меры административного воздействия;

б) проявлю сопереживание, поинтересуюсь самочувствием водителя, выражу заботу о его безопасном передвижении (в случае необходимости предложу отдохнуть водителю, успокоиться, обеспечив охрану транспортного средства);

в) проявляя сочувствие, тут же отпущу водителя.

Ситуации взаимодействия в экстремальных условиях

20. При обследовании с напарником маршрута патрулирования Вы заметили стоящую на обочине автомашину, которая по приметам совпадала с проходящей по разбойному нападению. Ваш напарник говорит Вам: «Да, эта автомашина точно проходила по разбойному! А вдруг кто-то из преступников там сидит. Пойдем, проверим!».

а) пойду с напарником, обеспечив страховку на случай непредвиденных обстоятельств;

б) проявлю смелость и решительность, первым подойду к автомашине, не дожидаясь напарника;

в) буду действовать по отработанной в данной ситуации схеме.

21. Находясь на одиночном посту, Вы заподозрили остановленного водителя в совершении особо тяжкого преступления, предложили предъявить документы. При этом водитель повел себя вызывающе: «Командир, я не понял, в чем дело, я что-то нарушил?».

а) отпущу водителя, не связываясь с ним, и сообщу об этом по радиии ближайшим постам;

б) скрывая свои подозрения и истинные намерения (под предлогом нарушения ПДД, устранения неполадок своего транспортного средства или транспортного средства другого водителя), вступлю с ним в диалог, вынуждая задержаться, пока не подъедет помощь;

в) проявляя решительность и смелость, попытаюсь задержать преступника.

Приложение 4

Психологические приемы конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с гражданами¹

Психологические приемы, обеспечивающие установление психологического контакта с правонарушителем

Подготовительный

Мысленное составление плана психологического воздействия на гражданина, исходя из анализа его вербальных и невербальных реакций на обстоятельства совершенного правонарушения, а также на факт остановки сотрудниками ДПС, в целях успешного установления психологического контакта.

Демонстрация своих положительных деловых и личных качеств

Демонстрация себя как компетентного специалиста в области безопасности дорожного движения, проявление принципиальности и справедливости при наложении административных взысканий к участникам дорожного движения, но в то же время проявление чуткости и отзывчивости к их проблемам.

Создание оптимальных обстановочных условий общения

Соблюдение необходимой дистанции в общении, принятие оптимальной пространственной позиции по отношению к гражданину.

Снятие первоначальной настороженности

¹ См. : Мицкевич В. В. Установление психологического контакта сотрудников ОВД с гражданами при решении оперативно-служебных задач : дис. ... кандид. психол. наук. – М., 1989. С. 151–181; Папкин А. И. Личная профессиональная безопасность сотрудников органов внутренних дел : учебное пособие. – Домодедово : ВИПК МВД России, 2006. С. 226–238.

Нейтрализация психологического барьера, возникающего при остановке транспортного средства в момент пресечения административного правонарушения или в момент выявления административного правонарушения.

Целесообразно при реализации данного приема в первую очередь разъяснить гражданину причину остановки транспортного средства, показать гражданину их отдаленную, но сближающую совместную цель – безопасное передвижение транспортных средств, продемонстрировать социальную значимость своей деятельности, направленную прежде всего на предупреждение и пресечение опасного поведения граждан на дорогах, воспитание граждан в духе уважительного отношения к правовым нормам в области дорожного движения.

Имя собственное

Расположить гражданина к себе, снять первоначальную настороженность, вызвать доверие позволяет обращение к гражданину по имени, отчеству.

Активное слушание

Нерефлексивное слушание – дать возможность гражданину полностью высказаться, объяснив причину совершенного правонарушения.

Рефлексивное (активное) слушание – в целях уяснения степени понимания гражданином существа допущенного им правонарушения необходимо задать ряд уточняющих вопросов, которые заставляют его шире освещать интересующие детали. Для уяснения эффективности индивидуальной профилактической беседы с гражданином, степени понимания общественной опасности правонарушающего поведения на дорогах, уяснения окончательной позиции гражданина в конфликтном взаимодействии целесообразно задать подытоживающий вопрос.

Настройка на одну волну

Учет психических состояний и личностных качеств гражданина при общении, проявление эмпатии, сочувствия к проблемам участника дорожного движения, разговор на доступном для гражданина языке с использованием понятных речевых оборотов.

Проявление заботы и внимания к безопасному проезду, демонстрация готовности помочь

При общении с гражданином, нарушившим правила дорожного движения, не ограничиваться только фактом составления административного протокола, а демонстрируя заботу о безопасном передвижении, проявлять готовность помочь, формировать уверенность участника дорожного движения в том, что все действия сотрудника ДПС ГИБДД связаны, прежде всего, с предупреждением опасных последствий ДТП, а ни в коем случае – с формальной отчетностью.

Разъяснение юридического смысла правонарушения

При составлении административного материала всегда доходчиво разъяснять гражданину существо совершенного им правонарушения со ссылкой на конкретный пункт ПДД.

Уточнение

В целях выявления ошибочного взгляда на правоприменительную практику в области дорожного движения задать ряд уточняющих вопросов.

Разъяснение юридического смысла правонарушения

Раскрыть участнику дорожного движения существо совершенного правонарушения, указать на конкретные санкции в соответствии с КоАП, продемонстрировать собственную позицию по отношению к данной ситуации, выявить ошибочный взгляд гражданина на правоприменительную практику.

Информирование

При проведении профилактической беседы о недопущении правонарушающего поведения на дорогах в дальнейшем апеллировать статистическими данными об основных причинах ДТП, связанных с нарушением ПДД водителями транспортных средств, а также данными о наиболее аварийных участках автодорог.

Психологические приемы, направленные на конструктивное разрешение конфликтного взаимодействия:

Поиск компромиссов

Выявить на какие уступки можно пойти самому сотруднику ДПС, а какие – потребовать от правонарушителя, создать поле компромиссных решений.

Приглашение к переговорам

Дать возможность гражданину высказаться для того, чтобы выяснить его точку зрения на правоприменительную практику в области дорожного движения, а также на меру административного воздействия со стороны сотрудника ДПС.

Приглашение к совместному мышлению

Обращаться к гражданину с предложением совместного поиска удовлетворяющего обе взаимодействующие стороны решения.

Призыв к рефлексивному мышлению

Побудить водителя посмотреть на свое поведение с нравственной и общегражданской позиции. Призвать его самого проанализировать собственное недисциплинированное поведение, которое могло подвергнуть опасности жизнь не только его близких, находящихся в автомашине, но и других участников дорожного движения.

Соблюдение равенства сторон

При общении с гражданином занимать доминирующую позицию, не опираясь на должностное превосходство, а достигать ее за счет демонстрации своей профессиональной компетентности и эрудированности.

Предложение совместного разрешения конфликта

Сотруднику рекомендуется побуждать гражданина к формированию совместной программы разрешения конфликта на основе совместных действий и альтернатив решения.

Указание на общность позиций

При обнаружении сотрудником даже незначительных вариантов согласия с правоприменительной практикой в области дорожного движения необходимо указать на это обстоятельство и четко зафиксировать, в чем конкретно наблюдается сходство позиций.

Демонстрация спокойствия

Спокойствие, хладнокровность со стороны сотрудника ДПС способствуют постепенному «заражению» оппонента идентичным психологическим состоянием.

Привлечение третьего лица

Спорные ситуации конфликта оптимально разрешать с приглашением третьего лица, который должен проявлять максимум уважения к обоим сторонам, не навязывать своего мнения, выступая в качестве посредника.

Ссылка на нормативные документы

При возникновении спорных ситуаций целесообразно отстаивать свою позицию ссылкой на конкретный пункт ПДД.

Точная формулировка заключения

Подведение сотрудником итогов достигнутого согласия и на основе этого планирование дальнейшего хода переговоров с гражданином.

Согласие по частям

К полному согласию гражданина с позицией необходимо идти постепенно от согласия по частям и, после достижения согласия по ним, пытаться решить основную проблему в целом.

Психологические приемы, направленные на актуализацию содействия граждан:

Демонстрация общего

Нахождение общих интересов с гражданином, с постепенным выделением общности их целей, как людей, заинтересованных в оптимизации процесса дорожного движения.

Призыв к проявлению гражданской позиции, взаимопомощи на дорогах

Проявление заботы, заинтересованности к проблемам гражданина с целью вызвать ответную реакцию, выраженную в стремлении помочь другому.

Накопление согласий

Накопление согласий в начале разговора способствует первоначальному сближению с гражданином, которое целесообразно вести от согласия по несущественным вопросам, что значительно затрудняет в дальнейшем отрицательный ответ гражданина по значимому для сотрудника ДПС вопросу.

Настройка к гражданину

Нахождение индивидуального подхода с учетом профессиональной принадлежности, интеллектуального развития, возраста, личностных особенностей, обращение по имени, отчеству.

Сближающее «Мы»

Как в ситуациях содействия, регламентированных законодательством, так и не регламентированных, перейти от противопоставления («Я – инспектор ДПС, Вы – участник дорожного движения») к объединяющему «Мы – субъекты дорожного движения», от совместных усилий которых зависит безопасность передвижения.

Подчеркивание согласия

Эффективность этого приема зависит от стремления сотрудника к подчеркиванию сходных моментов в понимании ситуации и согласия с ним, а также от умышленного избегания подчеркивания имеющихся разногласий.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
Глава I. Теория взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения.....	4
§ 1. Проблема феномена «взаимодействие» в отечественной и зарубежной психологии.....	4
§ 2. Теоретическая модель конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения.....	16
§ 3. Вопросы взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения в отечественной литературе	26
Глава II. Психологические аспекты конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения.....	38
§ 1. Практика взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения.....	38
§ 2. Профессионально-психологическая подготовленность сотрудников ДПС ГИБДД к конструктивному взаимодействию с участниками дорожного движения.	53
§ 3. Профессиограмма и психограмма сотрудника ДПС ГИБДД	70
§ 4. Примерная программа профессионально-психологической подготовки сотрудников ДПС ГИБДД к взаимодействию с участниками дорожного движения.....	82
Заключение.....	179
Список использованной литературы.....	180
Приложения.....	202

Гайнуллина Айгуль Вильевна

**ПСИХОЛОГИЯ КОНСТРУКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
СОТРУДНИКОВ ДПС ГИБДД
С УЧАСТНИКАМИ ДОРОЖНОГО ДВИЖЕНИЯ**

Учебно-методическое пособие

*Редакторы: Л. Т. Курбанова, А. С. Пуртова, С. Н. Курило
Корректор: М. Ю. Султангалеева*

Подписано в печать 26.10.2013

Формат 60 x 90 ¹/₁₆

Печ. л. – 14,5

Тираж 2000 экз.

Бумага офсетная
Заказ №
