



ПРАКТИЧЕСКОМУ ПСИХОЛОГУ

УДК 37.015.3 © Ю. Г. Касперович, Л. Н. Костина, М. И. Марьин, 2017

О формировании профессиональных навыков и качеств у сотрудников Госавтоинспекции для противодействия провокационному поведению участников дорожного движения

Касперович Юлия Григорьевна,

кандидат психологических наук, заместитель начальника Управления организации морально-психологического обеспечения, начальник отдела организации психологической работы ДГСК МВД России
Москва, Россия. e-mail: kasper0768@yandex.ru

Костина Любовь Николаевна,

доктор психологических наук, доцент, начальник кафедры психологии Московского университета МВД России им. В. Я. Кикотя
Москва, Россия. e-mail: kostin62@mail.ru

Марьин Михаил Иванович,

доктор психологических наук, профессор кафедры научных основ экстремальной психологии Московского государственного психолого-педагогического университета
Москва, Россия. e-mail: marin_misha@mail.ru

На основе результатов научных исследований, рекомендаций ГУ ОБДД МВД России, а также педагогического опыта преподавателей психологических дисциплин и опыта сотрудников Госавтоинспекции разработана специальная программа занятий в рамках морально-психологической подготовки. Формирование навыков противодействия провокационному поведению со стороны граждан осуществляется целенаправленным и систематическим характером проведения занятий, участием в них руководителей и опытных сотрудников; демонстрацией грамотных профессиональных и профессионально-психологических действий сотрудников, неоднократным повторением этих действий; применением видеозаписи в игровом обучении с последующим профессиональным и психологическим анализом действий сотрудников. Совместная деятельность психолога и руководителя в соответствии со специально разработанной программой занятий с сотрудниками Госавтоинспекции должна учитывать особенности провокационного поведения участников дорожного движения, наиболее типичные проблемные ситуации, специфику жалоб граждан на действия сотрудников.

Ключевые слова: сотрудники Госавтоинспекции, участники дорожного движения, провокационное поведение граждан, психолог, руководитель подразделения, морально-психологическая подготовка, профессиональный опыт, проблемное и игровое обучение.

Для цитирования: Касперович Ю. Г., Костина Л. Н., Марьин М. И. О формировании профессиональных навыков и качеств у сотрудников Госавтоинспекции для противодействия провокационному поведению участников дорожного движения // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2017. № 4(71). С. 106–110.

В Министерстве внутренних дел Российской Федерации пристальное внимание обращается на повышение профессионализма сотрудников территориальных

органов, в том числе подразделений Госавтоинспекции в условиях провокационного поведения участников дорожного движения¹.

¹ Об организации морально-психологической подготовки в органах внутренних дел РФ : приказ МВД России от 10 августа 2012 г. № 777. URL: https://52.мвд.рф/upload/site54/document_file/ENyMWZI5KY.doc (дата обращения: 15.05.2017) ; Об утверждении Положения об основах организации психологической работы в органах внутренних дел Российской Федерации : приказ МВД России от 2 сентября 2013 г. № 660. URL: <https://77.мвд.рф/documents/приказы-мвд-россии/item/8853726> (дата обращения: 15.05.2017) ; Официальное выступление Министра внутренних дел Российской Федерации В. А. Колокольцева на расширенном заседании коллегии МВД России 15.03.2016. URL: <https://xn--b1aew.xn--p1ai/news/item/7392148> (дата обращения: 15.05.2017) ; О мерах по профилактике и пресечению коррупционных преступлений среди личного состава подразделений Госавтоинспекции : указание министра внутренних дел РФ от 30 июня 2016 г. № 1/6387. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

Первая причина провокаций со стороны граждан связана с недостаточным уровнем профессиональной и морально-психологической подготовленности, профессиональной деформацией сотрудников ДПС ГИБДД, каждый из которых ежедневно вступает во взаимоотношения со 100–120 гражданами в потенциально экстремальных условиях дорожного движения. Речь идет о склонности сотрудников ДПС к нарушению законности и служебной дисциплины, о морально-психологической неустойчивости, конфликтности и пр. В ответ на непрофессионализм сотрудников Госавтоинспекции граждане не подчиняются законным требованиям, прибегают к девиантному поведению.

Вторая причина связана с индивидуально-психологическими особенностями граждан, проявляющих во взаимоотношениях с сотрудниками Госавтоинспекции несогласие и агрессию по поводу применяемых к ним административных санкций, отрицающих факт совершения правонарушения. Кроме того, они демонстративно осуществляют видеосъемку и создают условия, в которых сотрудник может совершить ошибки.

Обозначенная проблема сводится к двум сторонам «человеческого фактора» и должна решаться не только целенаправленно, но и комплексно. Что касается изменения психологии (включая правовую психологию) и формирования культуры поведения граждан, то следует отметить длительность и сложность этого процесса, который составляют правовая пропаганда и воспитание в области обеспечения безопасности дорожного движения. Вторая сторона «человеческого фактора» — профессионализм, правовая и психологическая грамотность сотрудников — обеспечивается также комплексно при помощи организационных и морально-психологических, психологических и педагогических методов и приемов² [1, с. 20].

В связи с этим на первый план выходит актуальная задача — формирование у сотрудников Госавтоинспекции профессиональных навыков и качеств для противодействия неэтичному, провокационному правонарушающему (в том числе коррупционному) поведению участников дорожного движения. Ее решению должны способствовать не только профессиональная подготовка и повышение квалификации сотрудников Госавтоинспекции в образовательных организациях МВД России, занятия по морально-психологической подготовке сотрудников Госавтоинспекции, но и проведение инструктажей сотрудников дорожно-патрульной службы ГИБДД МВД России при заступлении их на службу.

На основании результатов научных исследований, рекомендаций сотрудников ГУ ОБДД МВД России, а также педагогического опыта преподавателей психологических дисциплин и практики сотрудников Госавтоинспекции³ [2–6] разработана специальная программа занятий в рамках морально-психологической подготов-

ки. Актуальность программы обусловлена важностью формирования у сотрудников Госавтоинспекции профессиональных навыков и качеств в ситуациях неэтичного, провокационного правонарушающего (включая коррупционное) поведения участников дорожного движения.

В процессе организации психологической подготовки руководителю совместно с психологом необходимо выбирать темы занятий в зависимости от проблем, с которыми сталкиваются сотрудники подразделения ГИБДД территориального органа МВД России, от специфики жалоб граждан на их действия, а также особенностей провокационного поведения со стороны участников дорожного движения. Цель занятий состоит в формировании профессиональных навыков владения психологическими приемами и средствами [7, с. 5–6]; повышении психологической устойчивости и коммуникативной компетентности сотрудников Госавтоинспекции в условиях провокационного поведения участников дорожного движения. Структура программы может включать теоретическую и прикладную части.

В теоретической части программы рекомендуем использовать тематические лекции. Каждая лекция должна содержать психологически и профессионально значимую информацию.

В ходе лекции на тему «Психология профессиональной деятельности и личности сотрудников подразделений Госавтоинспекции» необходимо раскрыть общую характеристику психологических особенностей деятельности. При ознакомлении с профессионально важными качествами предоставить сотрудникам возможность оценить собственные профессиональные качества, определить уровень их развития. Использование самооценки во время занятия служит дополнительным стимулом для саморазвития сотрудников Госавтоинспекции как субъектов служебной деятельности. Следует также раскрыть причины проявления профессиональной деформации личности сотрудников Госавтоинспекции.

В процессе проведения лекции «Психологические характеристики различных категорий участников дорожного движения» необходимо сформировать у сотрудников и руководителей систему знаний о возрастных, гендерных и этнических особенностях личности граждан, а также правовой и индивидуальной психологии граждан в условиях дорожного движения [4, с. 38; 5, с. 31–32, 45–46, 79; 8, с. 33–35]. Рекомендуем представить психологический анализ правонарушающего, провокационного, демонстративного и виктимного поведения граждан, в основе которого часто лежат потребности в новых ощущениях, риске и азарте, самоутверждении и самолюбовании в конфликтных отношениях [9, с. 45; 10, с. 46]. Необходимо подчеркивать, что грамотное использование этих особенностей выступает важным фактором обеспечения безопасности дорожного движения. Логично продолжить данную лекцию рассмотрением вопросов, посвященных

² Психология служебной деятельности : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Психология служебной деятельности» / В. Л. Цветков [и др.]. М., 2014. С. 47.

³ Спецкурс «Профессиональные действия сотрудников подразделений Госавтоинспекции в условиях провокационного поведения участников дорожного движения» : учеб. пособие / С. Е. Борисова [и др.] ; под общ. ред. В. Л. Кубышко. М., 2017. 160 с.

психологическим приемам общения сотрудников, которые рассчитаны на различные категории участников дорожного движения.

В рамках лекции «Приемы психологического воздействия сотрудников Госавтоинспекции на участников дорожного движения» подробно раскрываются психологические технологии профилактики и разрешения конфликтных ситуаций и конфликтов с гражданами в условиях дорожного движения, подчеркнуть необходимость формирования у сотрудников навыков многовариантного разрешения таких ситуаций [11, с. 76; 12, с. 208; 13, с. 92].

На лекционном занятии с руководителями на тему «Психологические средства обеспечения деятельности руководителя по профилактике правонарушений коррупционной направленности среди сотрудников Госавтоинспекции» полезно представить анализ служебного поведения сотрудников и проблем регулирования этого поведения. Эффективность профилактики коррупционных преступлений и чрезвычайных происшествий среди личного состава сотрудников Госавтоинспекции должна обеспечиваться сочетанием организационных (административных), психологических и педагогических мер и методов воздействия [6, с. 14].

С учетом опыта проведения занятий с сотрудниками Госавтоинспекции целесообразно проводить лекции в двух формах. Первая из них — лекция-беседа, направленная на вовлечение сотрудников в обсуждение актуальных вопросов. Такой подход позволяет повысить эффективность восприятия и понимания, познавательную активность сотрудников и психологическое воздействие на них. Вторая форма — проблемная лекция, где совместно с руководителем или психологом рассматриваются проблемные и типичные дорожные ситуации, сложная обстановка в коллективе, связанная с неэтичным или правонарушающим поведением сотрудников Госавтоинспекции, предлагаются возможные пути их устранения. На таком занятии сотрудникам с различным стажем работы необходимо предоставить возможность обмениваться опытом разрешения поставленных проблем. В целях обеспечения наглядности предлагаем использовать видеосюжеты, на которых зафиксированы взаимоотношения сотрудников Госавтоинспекции с гражданами, в сочетании с правовым и психологическим анализом взаимоотношений и отдельных действий их участников.

Для реализации *практической части* программы необходимо использовать на занятиях следующий алгоритм действий.

1. Проанализировать проблемы, с которыми сталкиваются сотрудники, выяснить причины жалоб со стороны граждан. Осуществить выезд с сотрудниками экипажа ДПС ГИБДД для проведения наблюдения и последующего обсуждения построения взаимоотношений с гражданами.

2. С помощью опытных сотрудников и командиров выявить типичные ошибки, допускаемые сотрудниками

Госавтоинспекции во взаимоотношениях с гражданами, а также неграмотные профессиональные действия и профессионально-психологические приемы сотрудников, которые вызывают провокационное поведение граждан.

3. Определить профессиональные и профессионально-психологические действия, требующие коррекции. На основе установленных причин жалоб и типичных ошибок разработать программу тренинга, выделить дорожные ситуации, которые полезно смоделировать.

4. При разработке планов и содержания занятий практической части программы использовать рекомендации, изложенные в памятке спецкурса. Эти рекомендации рассчитаны на взаимоотношения со следующими гражданами: склоняющими сотрудников к коррупционному поведению; осуществляющими видеосъемку профессиональной деятельности сотрудников; составляющими группы нарушителей ПДД («стреляющие свадьбы», стритрейсеры и пр.); не подчиняющимися законным требованиям сотрудников Госавтоинспекции; неуравновешенными и агрессивными, высокопоставленными лицами; сотрудниками правоохранительных органов и т. д.⁴

5. При выборе количества практических занятий необходимо учитывать уровень сложности проблем, с которыми сталкиваются сотрудники, а также категорию сотрудников: а) со стажем 1–5 лет (опыт которых может быть расширен за счет тренировки в психологически грамотных приемах взаимоотношений с гражданами); б) со стажем более 6 лет и особенно более 10 лет, у которых уже могут проявляться признаки профессиональной деформации личности и профессионального выгорания; в) в отношении которых поступили жалобы со стороны граждан.

Практические занятия рекомендуется проводить в форме тренинга и видеотренинга, по методу деловой игры, поскольку эффективность их применения была неоднократно доказана экспериментальным путем [3, с. 145; 14, с. 11; 15, с. 7; 16, с. 32; 17, с. 5]. Для повышения результативности практического занятия целесообразно пригласить командира (заместителя) взвода (батальона) или опытного сотрудника Госавтоинспекции. Польза участия очевидна: они способны помочь психологу и совместно с ним обучать сотрудников грамотным профессиональным и профессионально-психологическим действиям, быть примером для подражания, активизировать процесс практического обучения.

На первом этапе тренинга формирование и совершенствование у сотрудников Госавтоинспекции навыков преодоления провокационного поведения со стороны граждан необходимо начинать с выполнения тренинговых упражнений («Объяснение причин остановки», «Уважительное отношение», «Визуальный контакт и деловая атмосфера», «Слушаю, разъясняю и убеждаю», «Тактика отказа», «Конфликт без эмоций» и др., которые представлены в спецкурсе). Эти упражнения способствуют профилактике противодействия со стороны граждан

⁴ Там же. С. 96–105.

и направлены на регуляцию эмоциональных состояний (и сотрудника, и гражданина). Рекомендуется наглядно показать грамотность выполнения данного упражнения. Приведем пример. Опытный сотрудник демонстрирует участникам тренинга профессиональные действия в упражнении «Объяснение причин остановки транспортного средства» и сопровождает их следующей фразой: «Товарищ водитель, прибором видеофиксации было установлено превышение скорости транспортным средством», после чего сразу задает водителю вопрос: «У Вас что-то случилось?» или «По какой причине это произошло?». При этом сотрудник не уходит в так называемый обвинительный уклон, т. е. не произносит слов: «Вы нарушили...»; «Вы совершили правонарушение...»; «Как нарушитель...» и т. п. Указанными профессионально-психологическими приемами сотрудник создает благоприятные условия для выяснения у гражданина причин превышения скорости, предупреждает типичную реакцию водителя («Я ничего не нарушал!») и в целом возможное противодействие с его стороны.

Прежде чем переходить к игровому этапу тренинга, психолог и руководитель должны убедиться в том, что каждый сотрудник усвоил основные действия (четко произносит причину остановки транспортного средства, обеспечивает личную безопасность и безопасность напарника, создает деловую атмосферу общения, демонстрирует своим поведением уверенность в себе и своем профессионализме и пр.).

На втором этапе тренинга для игрового обучения предлагаем использовать заранее подготовленную проблемную ситуацию с наглядным показом грамотных профессиональных и профессионально-психологических действий. Например, в ситуации, когда гражданин склоняется к коррупционному поведению, опытный сотрудник Госавтоинспекции: а) в уважительной форме требует от гражданина убрать деньги из портмоне и обращает внимание на видеофиксацию взаимоотношений; б) в случае неподчинения своему требованию предупреждает гражданина о недопустимости такого поведения, которое уголовно наказуемо; в) при настойчивых просьбах гражданина о том, чтобы сотрудник принял взятку, предупреждает, что является должностным лицом и вынужден сообщить руководителю о факте склонения его к коррупционному поведению; г) удостоверяется в том, что гражданин понимает его и осознает негативные последствия совершаемых действий. Указанный примерный перечень действий и приемов может позволить сотруднику Госавтоинспекции преодолеть провокационное поведение гражданина.

Затем участники тренинга должны повторить профессиональные и психологические приемы, автоматизируя грамотные действия, обеспечивающие выполнение служебной деятельности. Количество повторений этих действий определяется индивидуально, в зависимости от обучаемости сотрудников. Как известно, процесс формирования коммуникативных навыков происходит неравномерно: у одного они приобретают стойкий характер, у другого овладение затрудняется [18, с. 35]. Поэтому рекомендуется предоставить возможность сотрудникам

обучать друг друга грамотному применению психологических приемов в конкретной ситуации. Подчеркнем, что высшим достижением при практическом обучении психологическим действиям и приемам является обучение другого участника тренинга [2, с. 145]. Сотрудник, у которого навыки приобрели стойкий характер, может выступить в качестве помощника тренера (психолога).

Практические занятия с сотрудниками Госавтоинспекции целесообразно проводить с применением видеосъемки. Так называемый видеотренинг с осуществлением видеозаписи игровых ситуаций и последующего психологического анализа профессиональных и профессионально-психологических действий эффективен для последующего исправления допущенных ошибок, формирования коммуникативных навыков и морально-психологической устойчивости. Более того, видеотренинг имеет очень важное преимущество — сотрудники Госавтоинспекции привыкают к видеозаписи и спокойнее реагируют на ее применение со стороны граждан в условиях дорожного движения.

В процессе проведения тренингов и деловых игр психолог совместно с руководителем должны не только сформировать у сотрудников Госавтоинспекции стойкие навыки общения с участниками дорожного движения, но и добиться уверенности в поведении сотрудников. Как показывают наблюдения за деятельностью сотрудников Госавтоинспекции в условиях дорожного движения, а также опыт самих сотрудников, от провокаций со стороны граждан защищен профессионально и психологически подготовленный сотрудник, который в служебной деятельности сочетает законные требования к гражданину с уважительным отношением к его личности.

Таким образом, совместная деятельность психолога и руководителя согласно специально разработанной программе занятий с сотрудниками Госавтоинспекции должна учитывать особенности провокационного поведения участников дорожного движения, наиболее типичные ситуации, в которых у сотрудников возникают проблемы, специфику жалоб граждан на их действия. Представленные рекомендации предназначены для использования в проведении занятий по морально-психологической подготовке и инструктажа перед заступлением на службу сотрудников дорожно-патрульной службы ГИБДД МВД России, а также в профессиональной подготовке и повышении квалификации сотрудников Госавтоинспекции. Большей эффективности формирования у данных сотрудников профессиональных навыков и качеств для противодействия провокационному поведению со стороны граждан будут способствовать: 1) целенаправленный и систематический характер проведения занятий; 2) участие в проведении занятий руководителей и опытных сотрудников; 3) демонстрация грамотных профессиональных и профессионально-психологических действий сотрудников, неоднократное повторение этих действий обучающимися сотрудниками; 4) применение видеозаписи в игровом обучении с последующим профессиональным и психологическим анализом и корректировкой действий сотрудников.

Список литературы

1. Кожевников В. В., Караваев А. Ф. Психологическая культура как компонент профессиональной культуры правоприменяющего субъекта правоохранительной сферы // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2017. № 2(69). С. 19–21.
2. Костина Л. Н. Традиционные и нетрадиционные подходы к формированию у курсантов (слушателей) коммуникативной компетентности // Наука и практика. 2015. № 3(64). С. 144–147.
3. Костина Л. Н., Борисова С. Е., Кузнецова Н. М. Практико-ориентированное обучение в повышении квалификации старших психологов (психологов) подразделений Госавтоинспекции : учеб. пособие. Орел, 2012. 204 с.
4. Костина Л. Н., Баранчикова М. В., Сорокин А. И., Семенов В. Р. Нарушение правил дорожного движения пешеходами: уголовно-правовые, криминологические и психологические проблемы : учеб.-практ. пособие. Орел, 2013. 67 с.
5. Костина Л. Н. Психология в пропаганде безопасности дорожного движения : учеб. пособие. Орел, 2014. 100 с.
6. Котенёв И. О. Психология регуляции служебного поведения сотрудников органов внутренних дел : метод. пособие. М., 2014. 74 с.
7. Марьин М. И., Петров В. Е., Кузнецова О. В. Психологическая служба в системе управления органами внутренних дел : учеб. пособие. М., 2012. 68 с.
8. Берлова И. С. Психологические особенности участников дорожного движения // Ученые записки университета им. П. Ф. Лесгафта. 2010. № 2(60). С. 32–36.
9. Костина Л. Н. Некоторые психолого-криминологические особенности личности водителей, допускающих систематические нарушения правил дорожного движения // Вестник Казанского юридического института МВД России. 2013. № 14(4). С. 42–46.
10. Ильин Е. П. Психология риска. СПб., 2012. 267 с.
11. Костина Л. Н. Модели поведения сотрудников ДПС ГИБДД во взаимоотношениях с участниками дорожного движения // Наука и практика. 2014. № 1. С. 75–79.
12. Аминов И. И. Психология делового общения : учеб. пособие. М., 2011. 304 с.
13. Караяни А. Г., Цветков В. Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учеб. пособие. М., 2011. 248 с.
14. Андреев Н. В. Тренинги по переговорной деятельности. М., 1996. 138 с.
15. Кораблев С. Е. Тренинг развития коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов : учеб. пособие. М., 2009. 240 с.
16. Аникеева Н. В. Развитие волевой регуляции и волевых качеств сотрудников органов внутренних дел средствами психологического тренинга // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2014. № 4(67). С. 31–34.
17. Юренкова В. А. Психология общения и переговоров : практикум. СПб., 2013. 104 с.
18. Лебедев И. Б., Михайлова С. Ю. Социально-психологический тренинг в деятельности правоохранительных органов: теоретические и прикладные аспекты : учеб. пособие. М., 2013. 93 с.

Поступила 27.06.2017

On Development of Traffic Police Officers' Professional Skills and Qualities to Counteract Provocative Behaviour of Road Users

Kasperovich Yulia G.,

Candidate of Sciences (Psychology), deputy-chief of the Directorate of Organization of Moral and Psychological Maintenance, chief of the Department of Organization of Psychological Work,

the MIA Department of Civil Service and Personnel
Moscow, Russia. e-mail: kasper0768@yandex.ru

Kostina Lubov' N.,

Doctor of Sciences (Psychology), Associate-Professor of the Department of Psychology, V.Ya. Kikot' Moscow University of the Russian Ministry of Internal Affairs
Moscow, Russia. e-mail: kostin62@mail.ru

Marin Michail I.,

doctor of psychological Sciences, associate professor, professor of the department of psychology, pedagogy and organization of work with personnel Academy of Management of the Ministry of Internal Affairs of Russia
Moscow, Russia. e-mail: marin_misha@mail.ru

Abstract. The Russian Ministry of Internal Affairs pays great attention to the professional advancement of the officers of territorial agencies, professional activity of Traffic Police officers in particular. Basing on the results of the scientific research, recommendations of the Russian MIA as well as pedagogical experience of teachers of psychological subjects and traffic police officers a special programme of studying within moral and psychological training was developed. Establishing skills to counteract citizens' provocative behaviour is carried out in a purposeful and systematic way of conducting lessons, involving chief police officers and experienced officers, demonstrating qualified professional and psychologically-professional actions of the officers, through multiple repeating of these actions, video-taping play education with follow-up professional and psychological analysis of the officers' actions. The joint activity of the psychologist and the chief of the department according to the special programme of studies designed for traffic police officers must take into consideration peculiarities of provocative behaviour of the road users, the most common difficult situations and specifics of citizen's complaints about the officers' actions.

Keywords: traffic police officers, road users, citizen's provocative behaviour, psychologist, chief of the department, moral psychological training, professional experience, problem and play education.

Citation: Kasperovich Yu. G., Kostina L. N., Marin M. I. On Development of Traffic Police Officers' Professional Skills and Qualities to Counteract Provocative Behaviour of Road Users. Psychopedagogy in Law Enforcement. No. 4(71) 2017. P. 106–110.