

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ НЕГАТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ НА ФОРМИРОВАНИЕ "Я-ОБРАЗА" СОТРУДНИКА ГОСАВТОИНСПЕКЦИИ"

Ложкина Наталья Владимировна

преподаватель-методист отдела организации учебным процессом управления учебно-методической работы Академии управления МВД России, РФ, г. Москва

SOCIO-PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF THE NEGATIVE IMPACT OF PUBLIC OPINION ON THE FORMATION OF THE «I-IMAGE» OF A TRAFFIC POLICE OFFICER

Natalia Lozhkina

*Teacher-methodologist of the Department of educational process management of educational and methodical work of the Academy of management of the Ministry of internal Affairs of
Russia, Russia, Moscow*

Аннотация. Профессиональная деятельность сотрудника Госавтоинспекции принадлежит к психологической системе «человек в организации» в рамках организационной психологии.

Abstract. The Professional activity of a traffic police officer belongs to the psychological system "person in the organization" in the framework of organizational psychology.

Ключевые слова: сотрудник Госавтоинспекции; «Я-образ»; общественное мнение.

Keywords: traffic police officer; "I image"; public opinion.

Специфика профессионального общения сотрудника Госавтоинспекции заключается в том, что он вступает в контакт с разными категориями граждан, во взаимоотношениях с которыми имеются определенные трудности, включая провокационное поведение участников дорожного движения. Несомненно, что для повышения эффективности общения с гражданами сотруднику Госавтоинспекции необходимо учитывать особенности национальной, региональной, групповой психологии граждан, а также индивидуально-психологические особенности личности.

Конфликты – распространенное явление в деятельности сотрудника Госавтоинспекции. На это указывают результаты исследования, согласно которым конфликты возникают между сотрудниками Госавтоинспекции и участниками дорожного движения: при выяснении обстоятельств угона автотранспортных средств, а также в процессе взаимоотношений инспекторов с потерпевшими участниками дорожного движения [1].

Конфликтная ситуация между сотрудником Госавтоинспекции 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 на правоприменительную практику в области дорожного движения. Задача сотрудника Госавтоинспекции состоит: в умении разъяснить водителю суть своей деятельности, направленной на профилактику ДТП; в умении выбрать оптимальные стратегии поведения в отношении участника дорожного движения, чтобы достигнуть взаимопонимания, в умении регулировать эмоциональное состояние, как собственное, так и участника дорожного движения. Деструктивный характер конфликтная ситуация приобретает в случае нежелания, а порой и неумения сторон учитывать интересы друг друга. Каждый настаивает на выполнении только своих условий, используя неэтичные методы общения, ущемляющие интересы или унижающие достоинство другой стороны.

В конфликтных взаимоотношениях сотрудники Госавтоинспекции используют следующие действия: проявление равнодушия к проблемам участников дорожного движения, перебивание их речи, мелочные придирки, попытки сместить конфликт в другую плоскость. Как реакция на прецедент со стороны сотрудников Госавтоинспекции или как провокация к конфликту со стороны участников дорожного движения выступают: унижение, оскорбление инспектора, подозрение в негативных побуждениях (например, в вымогательстве взятки), устойчивое нежелание признать свою вину. Обобщение результатов исследования показывает, что во взаимоотношениях сотрудников Госавтоинспекции с участниками дорожного движения характерны типичные для конфликтов инциденты: проявление агрессии, превосходства и эгоизма. Подобные разрушающие переживания затрудняют достижение целей конфликтующих сторон.

Таким образом, именно конструктивное взаимодействие сотрудников Госавтоинспекции с участниками дорожного движения способствует формированию взаимодоверия, а также эффективному обеспечению безопасности дорожного движения при взаимной поддержке.

В профессиональной служебной деятельности сотрудники Госавтоинспекции иногда применяют компромиссную форму поведения, что, в свою очередь, зачастую имеет незаконный характер. Но в большинстве случаев такой вид поведения способствует положительному взаимодействию сотрудников Госавтоинспекции с участниками дорожного движения, являясь конструктивным. В данном случае имеется в виду применение более лояльного административного наказания (например, предупреждение, профилактическая беседа и т.п. в отношении лиц, впервые привлекаемых к административной ответственности, пожилых и малолетних и др.).

Одним из основных методов воздействия в решении конфликтных ситуаций являются коммуникативные умения сотрудников Госавтоинспекции. Коммуникативное воздействие сотрудников Госавтоинспекции на участников дорожного движения должно быть целенаправленным. Прежде чем оказывать воздействие на личность, необходимо его спланировать, спрогнозировать ответную реакцию собеседника. В связи с чем сотруднику Госавтоинспекции следует спланировать, спрогнозировать конечный результат (какие итоги гражданин должен сделать сам для себя), с помощью каких средств можно будет добиться этих результатов (личностные и профессиональные особенности воздействия на участников дорожного движения).

Любое психологическое воздействие, оказываемое как на участника дорожного движения, так и на сотрудника Госавтоинспекции, даст результат только в том случае, если будут учтены психологические качества личности, его психическое состояние в данный момент.

Рассмотрим наиболее распространенные методы психологического воздействия, используемые сотрудниками Госавтоинспекции в своей деятельности, как в отношении участников дорожного движения, так и в отношении самих себя, в процессе формирования собственного самосознания, «Я-образа».

Профессиональное общение сотрудников Госавтоинспекции состоит из отдельных профессионально-психологических действий. К таковым относятся: создание и поддержание благоприятных условий для общения с участниками дорожного движения; установление с ними психологического контакта; визуальная психодиагностика личностных особенностей

гражданина и использование их в процессе общения; психологический анализ и оценка обстановки (опасная/безопасная, конфликтная/неконфликтная и пр.); оказание психологического влияния на личность партнера и др. Совокупность этих профессионально-психологических действий обеспечивается грамотным владением психологическими приемами и средствами общения.

Для повышения эффективности оперативно-служебной деятельности сотруднику Госавтоинспекции необходимо использовать вышеуказанные психологические приемы и рекомендации профессионального общения.

Вывод: Профессиональное общение сотрудника Госавтоинспекции невозможно свести к набору психологических средств, действий в той или иной ситуации с участниками дорожного движения. Есть конкретные случаи и конкретные люди, психологические методы, приемы, рекомендации, которые необходимо не только знать, но и уметь применять, накапливать опыт конструктивных взаимоотношений с гражданами.

Взаимоотношения с участниками дорожного движения целесообразно выстраивать на основе использования психологии граждан. Поэтому рассмотренные психологические закономерности, особенности и рекомендации направлены на расширение психологической составляющей коммуникативной компетентности сотрудника Госавтоинспекции.

Практика показывает, что грамотное применение психологических приемов и конструктивной модели поведения способствует не только разрешению возникающих проблем и трудностей в конфликтных взаимоотношениях с участниками дорожного движения, но и формированию положительного «Я-образа» сотрудника Госавтоинспекции.

Профессиональная самоидентификация, социальное сравнение, конфликты и т.д. являются основными механизмами формирования «Я-образа» сотрудника Госавтоинспекции.

«Я-образ» сотрудника Госавтоинспекции является основным регулятором профессионального поведения сотрудника Госавтоинспекции. Соответственно, от сформированности и целостности данного феномена зависит профессионализм в служебной деятельности. В свою очередь, «Я-образ» сотрудника Госавтоинспекции формируется под влиянием профессиональной среды и активного участия в служебной деятельности.

Список литературы:

1. Костина Л.Н., Кузнецова Н.М. Психолого-педагогические проблемы взаимодействия инспекторов ДПС Госавтоинспекции с участниками дорожного движения // Вестник МВД России. – 2009. – № 5. – С. 65–71.