

**МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ ДОРОЖНОГО ДВИЖЕНИЯ
НАУЧНЫЙ ЦЕНТР БЕЗОПАСНОСТИ ДОРОЖНОГО ДВИЖЕНИЯ**

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ
КОМПЕТЕНЦИЙ СОТРУДНИКОВ ДПС
ГОСАВТОИНСПЕКЦИИ**

Методические рекомендации

Москва
2022

УДК 001.159.9

Рекомендовано к опубликованию
редакционно-издательским советом ФКУ «НЦ БДД МВД России»

Авторский коллектив:

кандидат психологических наук Н.М. Кузнецова, кандидат педагогических наук О.А. Мальцева, кандидат психологических наук Т.А. Хрусталева, кандидат юридических наук Д.А. Темняков

Рецензенты:

Л.В. Шманева, кандидат философских наук, доцент, заместитель начальника МосУ МВД России имени В.Я. Кикотя

М.Ю. Котов, старший инспектор отдела дорожно-патрульной службы ГУОБДД МВД России

Кузнецова Н.М., Мальцева О.А., Хрусталева Т.А. и др.
Совершенствование коммуникативных компетенций сотрудников ДПС Госавтоинспекции: методические рекомендации. М.: ФКУ «НЦ БДД МВД России». 2022. 52 с.

В методических рекомендациях рассмотрены особенности профессионального общения сотрудников ДПС Госавтоинспекции с участниками дорожного движения, представлен анализ правовой и коммуникативной компетентности сотрудников ДПС Госавтоинспекции в условиях конфликтных и иных провокационных действий участников дорожного движения, а также в ситуациях проведения сотрудниками Госавтоинспекции административной и разъяснительной работы с гражданами.

Методические рекомендации могут быть использованы в деятельности сотрудников подразделений ДПС Госавтоинспекции, образовательных организаций МВД России, реализующих программы обучения специалистов Госавтоинспекции.

001.159.9

УДК

ISBN 978-5-6046952-4-1

© Авторский коллектив, 2022
© ФКУ «НЦ БДД МВД России», 2022

Содержание

Введение	4
1. Особенности профессионального общения сотрудников ДПС Госавтоинспекции с участниками дорожного движения	6
2. Правовой и психологический анализ действий сотрудников ДПС Госавтоинспекции в ситуации взаимодействия с участниками дорожного движения	9
3. Психологические аспекты речевой агрессии в процессе взаимодействия сотрудников ДПС Госавтоинспекции с водителями транспортных средств.....	32
Заключение.....	39
Список источников.....	40
Приложение 1	43
Приложение 2	51

ВВЕДЕНИЕ

Прозрачность и доступность механизмов контроля и управления – одно из условий функционирования современного общества. Не является исключением и профессиональная деятельность сотрудников дорожно-патрульной службы Государственной инспекции безопасности дорожного движения¹, которая носит публичный характер и осуществляется в условиях постоянного контроля со стороны участников дорожного движения.

На фоне информатизации общества выполнять такой контроль достаточно просто. Однако проблема заключается в том, что большинство граждан негативно оценивают профессиональную деятельность сотрудников ДПС Госавтоинспекции. С помощью информационных технологий участники дорожного движения изобретают новые средства и способы контроля за деятельностью сотрудников, а затем размещают полученную информацию в социальных сетях, при этом умышленно ее искажают, тем самым способствуя дискредитации их личного и профессионального имиджа.

Несмотря на то, что изучением коммуникативных компетенций сотрудников органов внутренних дел занимались многие авторы, практическая деятельность сотрудников ДПС Госавтоинспекции показывает, что данная тема не становится менее актуальной, ее популярность и востребованность среди сотрудников строевых подразделений Госавтоинспекции неуклонно растет.

Высокая степень публичности деятельности сотрудников ДПС Госавтоинспекции и разнообразие телекоммуникационных сетей в современных условиях позволяют участникам дорожного движения практически все действия фиксировать с помощью аудио-, фото- и видеоустройств и выкладывать информацию в сеть Интернет.

Вызывающее поведение блогеров, которое в большинстве случаев представляет собой форму социальной провокации, и троллинг по отношению к сотрудникам ДПС Госавтоинспекции стали нормой для российского сегмента информационного пространства.

Сотрудники ДПС Госавтоинспекции не в полной мере готовы к общению с провокаторами не только с правовой, но и с психологической точки зрения. Против эффекта неожиданности и напора, с которыми блогеры вступают в контакт с сотрудниками, большинство из них не могут устоять. Они оказываются беспомощными перед такими видеонападениями, в результате качество выполнения административных процедур существенно снижается.

¹ Далее – «ДПС Госавтоинспекции».

Противостоять неуважительному отношению участников дорожного движения, созданию негативного образа сотрудника, сложившегося у определенной категории граждан, может только профессионализм и культура поведения, вежливость и уважение к гражданам, высокий уровень правосознания и нравственных качеств сотрудников Госавтоинспекции. При этом следует понимать, что попытки дискредитации сотрудников полностью не прекратятся ввиду того, что видеозаписи провокационных действий активно размещаются в социальных сетях и на других коммуникационных и информационных ресурсах и монетизируются их обладателями. В этих условиях компетентное поведение сотрудника, соблюдение им правовых и нравственных норм в конечном счете влияет как на имидж службы, так и органов государственной власти в целом. Таким образом, эффективность взаимодействия сотрудников ДПС Госавтоинспекции с гражданами во многом обусловлена их правовой и коммуникативной компетентностью.

Методические рекомендации направлены на оказание помощи сотрудникам ДПС Госавтоинспекции в совершенствовании правовой и коммуникативной компетентности в условиях конфликтных ситуаций (конфликтов) и провокационных действий со стороны участников дорожного движения, а также в психологической подготовке к профессиональному общению.

1. ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ДПС ГОСАВТОИНСПЕКЦИИ С УЧАСТНИКАМИ ДОРОЖНОГО ДВИЖЕНИЯ

Одним из фундаментальных принципов в психологии является *принцип единства общения и деятельности*, который реализуется как в теоретическом, так и в прикладном аспектах. Изучение профессионального общения, его роли в решении сотрудниками правоохранительных органов служебных задач остается одним из ведущих направлений исследований в юридической психологии.

Прикладной аспект психологических основ профессионального общения сотрудников ДПС Госавтоинспекции раскрыт в работах Е.А. Козловской, Л.Н. Костиной, Н.М. Кузнецовой, В.Л. Цветкова, Т.А. Хрусталевой, С.Е. Борисовой, А.В. Гайнуллиной, Н.Н. Красноштановой и др.².

Профессиональное общение сотрудника ДПС Госавтоинспекции и участника дорожного движения всегда начинается с составления психологического портрета и визуальной оценки друг друга, что определяет поведение в конкретной ситуации. Первое впечатление (оценка социального статуса, личности, походки, манер, внешности собеседника, жестов, выражения лица и эмоционального состояния) оказывает существенное влияние на развитие взаимоотношений в процессе общения.

Сотруднику ДПС Госавтоинспекции приходится вступать в общение с участниками дорожного движения, нарушившими правила дорожного движения, поэтому вероятность неблагоприятного развития взаимоотношений достаточно высокая. Но, несмотря на возможную негативную оценку друг друга, сотрудник ДПС Госавтоинспекции обязан вести общение в определенных нормативными правовыми актами рамках.

Специфика профессионального взаимодействия в каждом случае будет зависеть от решаемой служебной задачи, а также от условий, в которых оно происходит.

Общение сотрудников ДПС Госавтоинспекции с участниками дорожного движения имеет специфические особенности, к которым можно отнести³:

Нормативную регламентированность. Нормативно-правовые рамки, в которых сотрудник ДПС Госавтоинспекции осуществляет свою профессиональную деятельность, способствуют формированию

² Борисова С.Е., Кузнецова Н.М., Бровчук О.В. Психологические особенности взаимоотношений сотрудников дорожно-патрульной службы ГИБДД с участниками дорожного движения: метод. пособие. Орел: Орловский юридический институт МВД России. 2009. 139 с.

³ Аврамцев В.В. Психология профессионального общения юриста: учебное пособие. Н. Новгород: НИУ РАНХиГС. 2018. 134 с.

шаблонов, стереотипов поведения и общения, что, с одной стороны, дисциплинирует, упрощает и ускоряет процесс общения, облегчая его, а с другой – требует жесткого контроля за своими действиями, заставляет принимать решения в ограниченные сроки.

Временные ограничения. Ситуации профессионального взаимодействия почти всегда сопровождаются дефицитом времени, что ограничивает сотрудника в свободе и может приводить к формализму в общении, повышению его интенсивности, речевым штампам, отсутствию учета личностных особенностей гражданина и контроля хода коммуникации в пределах, необходимых для обеспечения ее формальной стороны.

Вынужденный характер общения. Ситуации профессионального общения сотрудника с участниками дорожного движения носят в основном вынужденный характер, например, необходимо взаимодействовать с нарушителями правил дорожного движения, с участниками дорожного движения, попавшими в дорожно-транспортное происшествие, осуществлять проверку документов, что может стать основанием для возникновения конфликта с их стороны, и т.д. В процессе вынужденного общения возникают потенциально конфликтные ситуации, которые сопровождаются жесткими формами конфликтного взаимодействия (угрозами, шантажом, агрессией, провокацией и т.д.).

Наличие властных полномочий. В связи с тем, что сотрудник ДПС Госавтоинспекции наделен властными полномочиями, их реализация нередко приобретает конфликтный характер и требует при принятии решений эмоциональной устойчивости, анализа и прогнозирования своих действий, их последствий, уважения позиции участника дорожного движения.

Стрессогенность. Профессиональная деятельность сотрудника ДПС Госавтоинспекции носит напряженный, ответственный характер, так как участники дорожного движения стараются оказать давление, сопротивляются и противодействуют в разных формах. Такое взаимодействие ведет к нервно-психическим перегрузкам и способствует развитию состояний психической напряженности, тревожности и различных психосоматических заболеваний. Сотрудник ДПС Госавтоинспекции выполняет оперативно-служебные задачи независимо от своего состояния (психического, психофизиологического), настроения и переживаний, что не может не сказываться на эффективности его профессиональной деятельности.

Несмотря на указанные трудности, сотрудник ДПС Госавтоинспекции, наделенный законом властными полномочиями, должен проявлять морально-деловые качества, показывая пример культуры и вежливости участникам дорожного движения, создавать условия для

официального, делового общения, используя грамотные с психологической точки зрения приемы, методы и средства общения⁴.

Психологические методы, средства, приемы составляют основу психотехник. Сам термин «психотехника» состоит из двух слов: «psyche» (душа, относящийся к психике) и «techné» (искусство, мастерство).

Другими словами, *психотехника общения* – это отрасль психологии, включающая совокупность приемов для управления как своей психикой (саморегуляция своего состояния), так и психикой другого человека (применение психологического воздействия, определение внутреннего состояния участника дорожного движения и др.).

Эффективность профессионального общения и, как следствие, профессиональной деятельности сотрудника ДПС Госавтоинспекции напрямую зависят от овладения им навыком *рефлексивного анализа ситуации (рефлексии)*.

Рефлексия включает в себя *содержательный аспект анализа ситуации общения* (например, правовые основы остановки транспортного средства (далее также ТС), процессуальные действия, которые необходимо выполнить, административные санкции, которые нужно применить и т.д.), а также *психологический*, направленный на оценку собственного поведения и своих личностных особенностей, с одной стороны, и поведения и намерений участников дорожного движения с целью прогнозирования дальнейшего развития ситуации – с другой. Так, если водитель остановленного ТС проявляет раздражение, агрессию по отношению к сотруднику, провоцирует его, унижает, то можно спрогнозировать конфликтную ситуацию взаимодействия и возникновение конфликта и выстроить соответствующую стратегию поведения⁵.

На основе профессионального и жизненного опыта у сотрудника ДПС Госавтоинспекции формируется рабочая схема рефлексивного анализа, когда действия автоматизируются (в том числе мысленные операции) и перестают сознательно регулироваться.

Постоянное использование рефлексивного анализа способствует «свертыванию» мыслительных процессов и процессов принятия решений, что позволяет непосредственно в ходе общения с участниками до-

⁴ Лосева В.В. Некоторые аспекты совершенствования стиля бесконфликтного общения сотрудников ГИБДД с участниками дорожного движения // Вестник ВИПК МВД России. 2016. № 2. С. 94-98.

⁵ Асянова С.Р., Гайнулина А.В. Об эффективности взаимодействия сотрудников Госавтоинспекции с участниками дорожного движения // Вестник МВД России. 2021. № 4. С. 186-189;

Профессиональные действия сотрудников подразделений Госавтоинспекции в условиях провокационного поведения участников дорожного движения (спецкурс): учебное пособие / под общ. ред. В.Л. Кубышко. М.: ДГСК МВД России. 2017. 160 с.

рожного движения гибко реагировать на изменения ситуации и принимать адекватные решения.

Владение сотрудником ДПС Госавтоинспекции психотехниками профессионального общения с участниками дорожного движения и их грамотное использование составляет основу его коммуникативной компетентности.

2. ПРАВОВОЙ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ДЕЙСТВИЙ СОТРУДНИКОВ ДПС ГОСАВТОИНСПЕКЦИИ В СИТУАЦИЯХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С УЧАСТНИКАМИ ДОРОЖНОГО ДВИЖЕНИЯ

Деятельность органов внутренних дел регламентируется множеством нормативных правовых актов и требует от сотрудников оперирования большим количеством информации. Не является исключением и профессиональная деятельность сотрудников ДПС Госавтоинспекции. Важной ее составляющей выступают взаимоотношения с участниками дорожного движения. Наиболее сложными оказываются такие условия взаимодействия, которые сопровождаются провокационным поведением водителей транспортных средств и требуют от сотрудников не только коммуникативной, но и правовой компетентности.

Заметим, что исследователи чаще всего используют термин «компетентность» не для обозначения конкретных знаний, а в общем смысле – как качество личности, обладающей знаниями в какой-либо области.

Ю.Г. Татур рассматривает компетентность как качество личности, которое проявляется через ее стремление к успеху в какой-либо деятельности, учитывая риски, сопровождающие эту деятельность⁶.

По мнению И.А. Зимней, компетенция – это личностные психологические новообразования, а именно представления, знания и система ценностей и др., которые отражаются в процессе деятельности личности в ее компетенциях⁷.

Как указано выше, особую роль в профессиональной деятельности сотрудника ДПС Госавтоинспекции играет коммуникативная и правовая компетентность.

Коммуникативная компетентность рассматривается как обобщающее свойство личности, которое включает способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере общения. Именно коммуникативная компетентность позволяет человеку реализовать по-

⁶ Татур Ю.Г. Компетентность в структуре модели качества подготовки специалиста // Высшее образование сегодня: М.: Логос. 2004. № 3. С. 165.

⁷ Зимняя И.А. Педагогическая психология. Изд. 3-е, пересмотр. М.: Московский психолого-социальный институт. Воронеж: МОДЭК. 2010. 384 с.

требности в социальном признании, уважении, самоактуализации и помогает достичь успеха в сферах деятельности, в которых общение является важным элементом.

Под коммуникативной компетентностью сотрудника ДПС Госавтоинспекции будем понимать его специфическую способность, которая включает не только знания, умения и навыки, обеспечивающие протекание процесса общения в ходе профессиональной деятельности, но и способность устанавливать и поддерживать контакт с участниками дорожного движения.

Эффективность профессиональной деятельности сотрудника ДПС Госавтоинспекции определяется не только коммуникативной, но и правовой компетентностью.

В.И. Андреев под правовой компетентностью рассматривает интегральное свойство личности, основанное на правовых ценностях, отражающее ее готовность и способность применять систему правовых знаний и умений в процессе социально-правовой деятельности и позволяющее личности мобилизоваться на выполнение этой деятельности. Он указывал, что сущность любой компетенции начинается со слова «уметь», однако важны не только умения, но и знания, способности, соответствующие этой компетентности, личностные качества⁸.

Таким образом, под правовой компетентностью сотрудника ДПС Госавтоинспекции будем понимать качество (свойство) личности, выражающееся в готовности и способности применять систему правовых знаний и умений в процессе профессиональной деятельности по обеспечению безопасности дорожного движения, в том числе в условиях провокационных действий участников дорожного движения.

В целях правового и психологического анализа действий сотрудников ДПС в ситуации взаимодействия с водителем ТС, сопровождающегося провокационными, конфликтными действиями, манипулятивным стилем общения, агрессивным поведением, проанализировано более тридцати видеосюжетов, размещенных на видеохостинге YouTube⁹. Кроме того, проведено эмпирическое исследование, направленное на изучение коммуникативной и правовой компетентности сотрудников. В нем приняли участие 167 сотрудников ДПС Госавтоинспекции территориальных органов МВД России по субъектам Российской Федерации, проходивших обучение по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации в 2020-2021 гг. на факультете переподготовки и повышения квалификации сотрудников подразделений по обе-

⁸ Андреев В.И. Педагогика творческого саморазвития: инновационный курс. М.: Юрайт. 2009. 317 с.

⁹ Для анализа использованы видеоматериалы, которые набрали наибольшее количество просмотров и негативных комментариев от пользователей.

спечению безопасности дорожного движения МосУ МВД России имени В.Я. Кикотя, треть которых имели стаж службы более 15 лет. Проанализированы материалы, направленные территориальными органами Госавтоинспекции¹⁰.

По результатам эмпирического исследования, анализа видеороликов, включенного наблюдения в составе патрульных экипажей за процессом общения сотрудников ДПС Госавтоинспекции с гражданами, интервьюирования инспекторов выделены проблемные аспекты правового и коммуникативного характера, определены четыре типовые ситуации общения, включающие совокупность ошибок, которые допускают сотрудники. Эти ситуации легли в основу разработки учебного фильма «Совершенствование коммуникативной и правовой компетентности сотрудников ДПС Госавтоинспекции».

Фильм состоит из четырех серий, в которых рассмотрены ошибки сотрудников ДПС Госавтоинспекции, в том числе в условиях провокационного поведения водителей транспортных средств, а также приведены правильные алгоритмы действий с правовой и психологической точки зрения.

Каждая серия обучающего фильма состоит из трех частей. Первая часть содержит моделирование неправильной ситуации взаимодействия сотрудника ДПС Госавтоинспекции с водителями транспортных средств, вторая часть включает анализ действий сотрудника ДПС Госавтоинспекции с правовой и психологической точки зрения, третья – моделирование правильных алгоритмов действий.

К съемкам привлекались действующие сотрудники ДПС Госавтоинспекции, слушатели Московского областного филиала МосУ МВД России имени В.Я. Кикотя, сотрудники Научного центра БДД МВД России, ЦСН БДД МВД России, а также Объединенной редакции МВД России.

Консультативную помощь в разработке фильма и съемочном процессе оказывали сотрудники управления дорожно-патрульной службы, специальных мероприятий и правоприменительной деятельности Главного управления по обеспечению безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации.

Рассмотрим представленные в учебном фильме ситуации.

¹⁰ Материалы содержали правовой анализ действий сотрудников ДПС Госавтоинспекции и алгоритм правильного, по мнению анализирующих, поведения в конфликтных ситуациях взаимодействия с участниками дорожного движения.

Ситуация 1

Фабула

Сотрудник ДПС Госавтоинспекции останавливает автомобиль. Для выполнения административной процедуры (проверки документов) к транспортному средству подходит его напарник. Водитель возмущен тем, что сотрудник не представился и не озвучил причину остановки, раздражен и отказывается предъявить документы. Вступая в диалог с сотрудником ДПС Госавтоинспекции, он использует саркастические выражения, многократно переводит направление беседы с проблемы обеспечения безопасности дорожного движения на сторонние темы. Выполнив только одну административную процедуру (остановку транспортного средства), сотрудник ДПС Госавтоинспекции отпускает водителя (рис. 1).



Рисунок 1

Основные проблемные аспекты ситуации

1. Необоснованность (по мнению водителя) остановки транспортного средства при выполнении сотрудником ДПС Госавтоинспекции административной процедуры (не названа причина остановки ТС).
2. Низкая правовая компетентность сотрудника ДПС Госавтоинспекции (неумение оперировать нормами законодательства при разъяснении водителю оснований остановки ТС).
3. Составление административного материала другим сотрудником в составе экипажа.
4. Поддержание диалога сотрудником ДПС Госавтоинспекции с водителем на отвлеченные темы, не касающиеся обеспечения безопасности дорожного движения.

Правовой анализ ситуации

Полномочия сотрудников полиции по остановке транспортных средств и проверке документов установлены п. 20 ч. 1 ст. 13 Федерального закона от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции»¹¹. Согласно данной норме сотрудники полиции вправе останавливать транспортные средства, если это необходимо для выполнения возложенных на полицию обязанностей по обеспечению безопасности дорожного движения, проверять документы на право пользования и управления ими, документы на транспортные средства и перевозимые грузы и т.д.

Согласно п. 2.4 Правил дорожного движения Российской Федерации (далее – ПДД РФ)¹² право остановки ТС предоставлено регулировщикам, к числу которых относятся и сотрудники полиции.

В соответствии с ч. 4 ст. 5 ФЗ «О полиции» при обращении к гражданину сотрудник полиции обязан назвать свои должность, звание, фамилию, предъявить по требованию гражданина служебное удостоверение, после чего сообщить причину и цель обращения.

Остановив транспортное средство, сотрудник полиции должен без промедления подойти к водителю, представиться, кратко сообщить причину остановки, изложить требование о передаче необходимых для проверки или оформления правонарушений документов.

Далее отметим, что Госавтоинспекция, находясь в структуре Министерства внутренних дел Российской Федерации, наряду с осуществлением контроля (надзора) в области безопасности дорожного движения в силу положений ФЗ «О полиции» уполномочена выполнять общеполитейские функции по противодействию преступности и пресечению административных правонарушений.

В этой связи нормы ФЗ «О полиции», а также Положения о Министерстве внутренних дел Российской Федерации и Положения о Государственной инспекции безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации наделяют сотрудников Госавтоинспекции правом на реализацию таких административных действий, как надзор за дорожным движением, остановка транспортного средства, проверка документов.

¹¹ Федеральный закон от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ «О полиции» // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 20.05.2022) (далее – ФЗ «О полиции»).

¹² Постановление Правительства РФ от 23 октября 1993 г. № 1090 (ред. от 31.12.2020) «О Правилах дорожного движения» (вместе с «Основными положениями по допуску транспортных средств к эксплуатации и обязанности должностных лиц по обеспечению безопасности дорожного движения» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022)) // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 25.05.2022).

При этом предъявление сотрудником ДПС Госавтоинспекции водителю транспортного средства требования об остановке для проверки документов на право пользования и управления транспортным средством обусловлено исполнением им общеполицейских обязанностей (например, для пресечения преступления или административного правонарушения и установления причастности к ним водителя ТС), напрямую не связанных с функцией по осуществлению контроля (надзора) в области безопасности дорожного движения.

Пунктом 2.1 ПДД РФ регламентирован перечень документов, которые водитель обязан иметь при себе и предъявлять для проверки по требованию сотрудника полиции.

Отказ от предъявления документов квалифицируется как неповиновение законному распоряжению или требованию сотрудника либо воспрепятствование исполнению им служебных обязанностей, что образует состав правонарушения, предусмотренного ч. 1 ст. 19.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях¹³, и влечет наложение административного штрафа в размере от 2 до 4 тысяч рублей, либо административный арест на срок до 15 суток, либо обязательные работы на срок от 40 до 120 часов.

Остановка ТС может быть обусловлена необходимостью проверки документов на право пользования и управления им, документов на транспортное средство и перевозимый груз.

Задача сотрудника Госавтоинспекции – убедительно разъяснить водителю транспортного средства необходимость выполнения данного требования. Независимо от выполнения сотрудником ДПС Госавтоинспекции своих должностных обязанностей (представиться и назвать причину остановки), водитель должен представить документы для проверки.

Психологический анализ ситуации

С начала диалога водитель демонстрирует свою лидирующую позицию, первым задав вопрос сотруднику и обозначив свой скептический настрой по отношению к ДПС Госавтоинспекции, выраженный во фразе «А Вы кто?».

Именно водитель выстраивает диалог, который соответствует бытовой форме общения и не отвечает нормам деловой этики. Сотрудник неосознанно поддерживает такой формат общения, усиливая его фамильярным обращением к своему напарнику («Петрович, иди сюда»),

¹³ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ (ред. от 14.07.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 25.07.2022) // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 20.05.2022) (далее – «КоАП РФ»).

что недопустимо для представителя государственной власти и снижает не только субъективный имидж сотрудника, но и службы в целом.

Приведенная ситуация взаимодействия участника дорожного движения с сотрудником ДПС Госавтоинспекции является одним из примеров коммуникативной несостоятельности последнего. Ошибкой сотрудника является и то, что он сам задает и отвечает на вопросы водителя, не относящиеся к выполнению профессиональной деятельности, тем самым поддерживая диалог неформального характера.

Ситуация 2

Фабула

Сотрудник ДПС Госавтоинспекции останавливает грузовое транспортное средство с нечитаемым регистрационным знаком. Подойдя к ТС, он уговаривает водителя представить документы для проверки и устранить нарушение. С начала диалога водитель осуществляет видеосъемку действий сотрудника, что становится причиной конфликта между ними. Водитель отказывается предоставить сотруднику ДПС Госавтоинспекции возможность провести осмотр транспортного средства, в связи с чем сотрудник выполняет досмотр ТС. В ходе общения сотрудник демонстрирует незнание норм законодательства, касающихся проведения административных процедур, что служит поводом для насмешек и иронии со стороны водителя (рис. 2).



Рисунок 2

Основные проблемные аспекты ситуации

1. Необоснованность (по мнению водителя) причины проведения осмотра, а затем и досмотра транспортного средства.

2. Низкая правовая компетентность сотрудника ДПС Госавтоинспекции (неумение оперировать нормами законодательства при разъяснении водителю оснований для проведения таких административных процедур, как осмотр и досмотр ТС).

3. Осуществление водителем транспортного средства видеосъемки, что, по мнению сотрудника ДПС Госавтоинспекции, недопустимо.

4. Неумение сотрудника сдержанно реагировать на придирки водителя, в том числе личного характера, и чрезмерный эмоциональный отклик на комментарии последнего.

Правовой анализ ситуации

В видеосюжете рассмотрена ситуация невыполнения сотрудником полиции требований ч. 4 ст. 5 ФЗ «О полиции», согласно которым при обращении к гражданину сотрудник полиции обязан назвать свои должность, звание, фамилию, предъявить по требованию гражданина служебное удостоверение, после чего сообщить причину и цель обращения.

Отметим, что в приведенной ситуации причиной конфликта между водителем ТС и сотрудником ДПС Госавтоинспекции стал запрет последнего на проведение водителем ТС видеосъемки осуществляемых административных процедур.

Гражданин имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом, что закреплено в ч. 4 ст. 29 Конституции Российской Федерации¹⁴. Ограничение данного права возможно федеральным законом в той мере, в какой это необходимо в целях защиты основ конституционного строя, нравственности, здоровья, прав и законных интересов других лиц, обеспечения обороны страны и безопасности государства (ч. 3 ст. 55 Конституции РФ).

Согласно ст. 8 ФЗ «О полиции» деятельность полиции является открытой для общества в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации об уголовном судопроизводстве, о производстве по делам об административных правонарушениях, об оперативно-разыскной деятельности, о защите государственной и иной охраняемой законом тайны, а также не нарушает прав граждан, общественных объединений и организаций.

В соответствии с чч. 3 и 4 ст. 24.3 КоАП РФ лица, участвующие в производстве по делу об административном правонарушении, и граждане, присутствующие при открытом рассмотрении дела, имеют право в письменной форме, а также с помощью средств аудиозаписи фиксировать ход рассмотрения дела об административном правонарушении. Фотосъемка, видеозапись, трансляция открытого рассмотрения дела об административном правонарушении по радио, телевидению и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет допускаются с разрешения должностного лица (сотрудника полиции), рассматривающего дело об административном правонарушении.

Такие действия не должны мешать установленному порядку рассмотрения дела и должны осуществляться с учетом мнения участников

¹⁴ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ, от 01.07.2020 № 1-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. 03.07.2020. № 31.

производства по делу об административном правонарушении на местах, определенных сотрудником полиции.

Согласно ст. 152.1 Гражданского кодекса Российской Федерации «обнародование и дальнейшее использование изображения гражданина (в том числе его фотографии, а также видеозаписи ..., в которых он изображен) допускаются только с согласия этого гражданина»¹⁵.

Таким образом, фотографирование и видеосъемка сотрудника полиции, исполняющего служебные обязанности (в том числе при предъявлении им служебного удостоверения), являются правомерными.

В то же время сотрудник полиции обязан разъяснить гражданину, осуществляющему съемку, условия использования полученного изображения, в том числе тот факт, что обнародование изображения сотрудника полиции в сети Интернет и других источниках допускается только с его согласия.

Сотрудник полиции имеет право сообщить гражданину, который проводит съемку, что он не дает согласия на распространение его изображения и персональных данных путем размещения в любых информационных ресурсах (например, в сети Интернет) и что действия гражданина могут быть обжалованы в судебном порядке.

Как отмечено ранее, полномочия сотрудников полиции по остановке транспортных средств и проверке документов установлены п. 20 ч. 1 ст. 13 ФЗ «О полиции». Согласно данной норме сотрудники полиции вправе останавливать транспортные средства, если это необходимо для выполнения возложенных на полицию обязанностей по обеспечению безопасности дорожного движения, проверять документы на право пользования и управления ими, документы на транспортные средства и перевозимые грузы.

С документами граждан при проверке необходимо обращаться аккуратно, не допускается делать в них отметки. Если документ передается вместе с деньгами, ценными бумагами, какими-либо предметами, следует вернуть его владельцу и предложить ему передать документ без денег, ценных бумаг и предметов. Документы, передаваемые участниками дорожного движения для проверки, принимаются сотрудниками без обложек и удерживающих устройств.

В соответствии с фабулой рассматриваемой ситуации причиной остановки транспортного средства является нечитаемость регистрационного знака. Регистрационный знак должен устанавливаться таким образом, чтобы в темное время суток обеспечивалось его прочтение с расстояния не ме-

¹⁵ Гражданский кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (принят Государственной Думой 21 октября 1994 г.) // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 20.05.2022).

нее 20 м при освещении штатным фонарем (фонарями) (п. 4.7 приложения «Ж» к «ГОСТ Р 50577-2018»)¹⁶.

За нарушение требований к возможности прочтения государственного регистрационного знака установлена административная ответственность, предусмотренная ч. 1 ст. 12.2 КоАП РФ, в виде предупреждения или наложения административного штрафа в размере 500 рублей. При этом назначение административного наказания не освобождает лицо от обязанности по устранению нарушения (ч. 4 ст. 4.1 КоАП РФ).

Положениями п. 4 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 25 июня 2019 г. № 20 определено, что если визуальный осмотр транспортного средства позволяет сделать вывод о том, что на государственный регистрационный знак нанесены искусственные материалы (например, листы бумаги, картон) либо природные материалы (листва, грязь, снег) для затруднения или невозможности его идентификации (например, загрязнение фрагмента государственного регистрационного знака не связано с погодными условиями или не обусловлено движением ТС, допускающим самозагрязнение), то такой знак следует считать видоизмененным. За такое нарушение согласно ч. 2 ст. 12.2 КоАП РФ предусмотрено более жесткое наказание – административный штраф в размере 5 тысяч рублей или лишение права управления ТС на срок от одного до трех месяцев.

Далее рассмотрим основные аспекты осмотра и досмотра транспортного средства. В соответствии с п. 20 ч. 1 ст. 13 ФЗ «О полиции» сотрудники полиции наделены правом осуществлять с участием водителей или граждан, сопровождающих грузы, осмотр транспортных средств и грузов при подозрении, что они используются в противоправных целях.

Такой осмотр производится в целях профилактики совершения преступлений, противодействия преступности, охраны общественного порядка и обеспечения общественной безопасности, то есть при выполнении сотрудниками полиции общеполицейских функций.

Осмотр транспортного средства и груза заключается, как правило, в визуальном обследовании ТС и перевозимого груза и проводится чаще всего без использования технических средств (хотя их применение не исключается). Результаты осмотра отражаются в акте, который составляется в произвольной форме.

Водителю при этом предлагается добровольно предоставить сотруднику полиции возможность визуально осмотреть транспортное сред-

¹⁶ ГОСТ Р 50577-2018 «Национальный стандарт Российской Федерации. Знаки государственные регистрационные транспортных средств. Типы и основные размеры. Технические требования» (утв. приказом Росстандарта от 04.09.2018 № 555-ст) (ред. от 26.06.2020) // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 14.05.2022).

ство и предполагаемые места перевозки груза (конструктивно для этого предназначенные).

В случае отказа водителя предоставить возможность визуального осмотра транспортного средства и груза при наличии соответствующих оснований сотрудник полиции, руководствуясь положениями п. 16 ч. 1 ст. 13 ФЗ «О полиции», вправе произвести досмотр ТС.

Досмотр транспортных средств производится также при наличии данных о том, что в них могут перевозиться оружие, боеприпасы, патроны, взрывчатые вещества, взрывные устройства, наркотические средства, психотропные вещества или их прекурсоры либо ядовитые или радиоактивные вещества.

При этом досмотр транспортных средств осуществляется в порядке, установленном законодательством об административных правонарушениях.

В ходе досмотра транспортного средства визуальному обследованию могут быть подвергнуты багажник, перчаточный ящик (бардачок), а также другие технологические полости и замкнутые пространства, в том числе топливный бак и обшивка кузова.

Таким образом, необходимо отметить, что досмотр транспортного средства может осуществляться сотрудником как по основаниям, предусмотренным ФЗ «О полиции» при выполнении общеполицейских функций, так и в ходе производства по делу об административном правонарушении в целях обнаружения орудий совершения либо предметов административного правонарушения (ст. 27.9 КоАП РФ).

Применение в правоприменительной практике такой меры обеспечения производства по делу об административном правонарушении, как досмотр ТС, вызвано значительным увеличением количества преступлений, совершаемых с использованием автомобильного транспорта. Незаконная перевозка наркотических средств, оружия, боеприпасов, взрывчатых веществ, активизация террористической деятельности – неполный перечень преступлений, при которых необходим досмотр транспортных средств. В подавляющем большинстве случаев досмотр ТС носит профилактический характер.

Психологический анализ ситуации

Изначально лидерство в ситуации общения принадлежит водителю-провокатору, который с первых фраз, используя интонацию, свидетельствующую о психологическом доминировании, выстраивает диалог с позиции собственного превосходства над представителем власти (что усилено его нахождением в кабине большегрузного ТС), навязывая сотруднику роль жертвы («Ну что, старлей, хотел тебя отпустить...»).

Несмотря на внешнее спокойствие, нейтральный тон разговора, требования сотрудника звучат неубедительно, что дает водителю основание усомниться в его компетентности, служит поводом для насмешек и иронии. Используя доминирующую позицию в диалоге, водитель заставляет сотрудника оправдываться, «экзаменует» его на знание нормативных правовых актов.

В данной ситуации водитель использует манипулятивную тактику взаимодействия с целью установления контроля над сотрудником ДПС Госавтоинспекции. Проявляя с начала диалога скрытую агрессию, выраженную в командном тоне, деструктивной критике («Вы что слепой?»), обвинениях и принуждении сотрудника к оправданию («Оскорбляешь меня?»), водитель провоцирует его на проявление защитной реакции, раздражения, обиды. Стратегия поведения с агрессором-манипулятором предполагает как минимум два пути.

Первый – не отвечать реакцией в виде раздражения («Сам слепой»). Второй путь – согласиться с ним, применив метод психологической амортизации, например: «Да, возможно, из-за усталости (плохой видимости) я действительно не заметил, но это не позволит Вам избежать ответственности за совершенное правонарушение».

Ситуация 3

Фабула

Сотрудник ДПС Госавтоинспекции останавливает ТС и сообщает водителю, что остановка осуществляется в рамках операции «Антитеррор», не уточняя, что причиной остановки является проверка документов. Водитель отказывается предъявить документы, вступает в диалог с сотрудником и требует ознакомить его со служебными документами о проведении спецоперации. Кроме того, водитель высказывает замечание о размещении патрульного автомобиля, который, с его точки зрения, не виден участникам дорожного движения. Не получив четкого ответа от сотрудника, водитель старается «задавить» его собственной юридической подкованностью. В конце диалога водитель решил подать жалобу на сотрудника ДПС Госавтоинспекции (рис. 3).



Рисунок 3

Основные проблемные аспекты ситуации

1. Низкая правовая компетентность сотрудника ДПС Госавтоинспекции (неумение оперировать нормами законодательства при разъяснении водителю особенностей проведения специальных операций и профилактических мероприятий).
2. Манипулятивное поведение водителя, проявляющееся в «экзаменации» сотрудника ДПС Госавтоинспекции на знание правовых норм.
3. Эскалация конфликта через включение в диалог пассажира транспортного средства.

Правовой анализ ситуации

В соответствии с ч. 7 ст. 5 ФЗ «О полиции» полиция обязана обеспечить каждому гражданину возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если иное не установлено федеральным законом.

Перечень снаряжения, оружия и документов, которые должен иметь при себе сотрудник ДПС Госавтоинспекции при надзоре за дорожным движением, определен Наставлением по организации деятельности дорожно-патрульной службы Государственной инспекции безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации. Документы, подтверждающие проведение специальных профилактических мероприятий, в данный перечень не входят.

Согласно установленным МВД России требованиям оперативно-профилактические операции и оперативно-профилактические мероприятия проводятся внезапно с соблюдением конфиденциальности.

В этой связи сотрудник полиции, в том числе сотрудник ДПС Госавтоинспекции, не вправе знакомить участников дорожного движения с деталями проводимых мероприятий, которые носят служебный характер и разглашению не подлежат. Сотрудник полиции может сообщить только о самом факте проведения подобных операций.

Кроме того, указанные операции и мероприятия могут проводиться не по инициативе органов внутренних дел, а другими федеральными органами исполнительной власти (ФСБ России, ФССП России, ФСО России и т.д.). При этом сотрудники полиции привлекаются к участию в них на основании специальных распоряжений.

В целях обеспечения права гражданина на ознакомление с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, участник дорожного движения может получить сведения о документах, подтверждающих проведение мероприятий, по месту дислокации соответствующего подразделения Госавтоинспекции (территориального органа МВД России).

Нормативные правовые акты МВД России не отменяют право гражданина на ознакомление с названными документами, а лишь регулируют данный механизм.

В случае если водитель отказывается передавать документы для проверки, сотрудник ДПС Госавтоинспекции обязан предупредить гражданина о том, что его действия образуют состав административного правонарушения, предусмотренного ч. 1 ст. 19.3 КоАП РФ. При этом отказ водителя предъявить документы необходимо зафиксировать в присутствии двух понятых либо с использованием видеозаписи.

На замечание водителя о местоположении патрульного автомобиля необходимо ответить, что при надзоре за дорожным движением с использованием патрульного автомобиля, имеющего специальную цветографическую схему, его размещение в стационарном положении должно осуществляться таким образом, чтобы он был отчетливо виден участникам дорожного движения и имелась возможность своевременного пресечения правонарушения.

В целях обеспечения надзора за дорожным движением на аварийно опасных участках дороги, а также в случаях осуществления контроля за дорожным движением с использованием средств фотовидеофиксации патрульный автомобиль может размещаться в местах с видимостью, ограниченной естественными переломами рельефа местности, поворотами дороги, а также элементами обустройства улично-дорожной сети.

При желании гражданин имеет право в установленном законодательством порядке оставить обращение. Под обращением гражданина понимаются направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение в государственный орган, орган местного самоуправления¹⁷.

Рассмотрение обращений граждан регламентировано приказом МВД России от 12 сентября 2013 г. № 707 «Об утверждении инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации»¹⁸.

К рассмотрению принимаются обращения, направленные посредством операторов почтовой связи, официальных сайтов, факсимильной связи, федеральной фельдъегерской связи и специальной связи, дежурной части территориального органа МВД России, почтового ящика, установленного в круглосуточно доступных для граждан местах в зданиях МВД России, полученные в ходе личного приема.

Прием и регистрация заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях регулируются инструкцией о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации

¹⁷ Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 20.05.2022).

¹⁸ Приказ МВД России от 12 сентября 2013 г. № 707 (ред. от 01.12.2016) «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации» (Зарегистрирован в Минюсте России 31.12.2013 № 30957) // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 25.05.2022).

заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях¹⁹.

Вне пределов административных зданий территориальных органов МВД России или в административных зданиях территориальных органов МВД России, в которых дежурные части не предусмотрены, заявления и сообщения о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях принимаются уполномоченными сотрудниками органов внутренних дел.

При этом сотрудник органов внутренних дел, принявший заявление (сообщение) о преступлении, об административном правонарушении, о происшествии, обязан незамедлительно передать в дежурную часть (по телефону, электронной почте, а также посредством иных доступных видов связи) информацию по существу принятого заявления (сообщения) для регистрации в книге учета сообщений о преступлениях.

Психологический анализ ситуации

Несмотря на спокойный тон сотрудника и его уважительную просьбу предоставить документы для проверки, он не уточняет, что проверка документов и является причиной остановки транспортного средства. Для водителя данный факт оказался поводом для дальнейших провокационных действий. В грубой, резкой форме он выражает сомнение и недоверие к действиям сотрудника, проявляет неуважение к представителю власти, вешает ярлыки, делая некорректное обобщение о сотрудниках службы («вы сами не знаете законов», «вас ненавидят»), обвиняя их в профессиональной некомпетентности, тем самым побуждая сотрудника оправдываться. Используемый водителем прием противопоставления по принципу «вы-мы» (вы – некомпетентные сотрудники, не знающие законов, и мы – законопослушные граждане) усиливает деструктивную критику.

Сотрудник попытался развернуть диалог в русло деловой этики («я к Вам на «вы» обращаюсь») и взять на себя лидерство в нем, однако успеха так и не достиг, поскольку не проявил должного напора. Пренебрежительная и провоцирующая манера поведения водителя, сопровождающаяся унижением, оскорблением сотрудника, обвинением в коррупции, свидетельствует о ложном самоутверждении, желании по-

¹⁹ Приказ МВД России от 29 августа 2014 г. № 736 «Об утверждении инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах МВД РФ заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях» // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 23.04.2022).

чувствовать собственное величие, стремлении манипулировать, а значит, контролировать сотрудника²⁰.

В такой ситуации сотруднику необходимо, сохраняя спокойствие и не поддаваясь на провокационные реплики водителя, четко разъяснить предъявляемые к нему в соответствии с нормативными правовыми документами требования, изложить и реализовать ход дальнейших профессиональных действий.

²⁰ Цветков В.Л., Ануфриева Д.А. Психология имиджа сотрудника полиции: состояние и возможная динамика // Психопедагогика в правоохранительных органах. М., 2018. № 3(74). С. 23.

Ситуация 4

Фабула

Сотрудники ДПС Госавтоинспекции в составе экипажа становятся участниками конфликтной ситуации с водителем, нарушившим правила дорожного движения и отказывающимся выходить из ТС. Конфликт усугубляется эскалацией через включение в него пассажиров и проезжавшего мимо автомобилиста, который ведет себя агрессивно, нагло, напористо, употребляет нецензурные выражения. Все происходящее сотрудник ДПС Госавтоинспекции фиксирует на видеорегистратор. При разъяснении водителю ответственности за воспрепятствование выполнению служебных обязанностей сотрудник демонстрирует незнание норм законодательства. В результате противоправных действий стороннего водителя сотрудники вынуждены были применить по отношению к нему физическую силу и специальные средства (рис. 4).



Рисунок 4

Основные проблемные аспекты ситуации

1. Эскалация конфликта за счет вмешательства в деятельность сотрудников ДПС Госавтоинспекции лиц, не имеющих отношения к выполняемым административным процедурам.
2. Низкая правовая компетентность сотрудников ДПС Госавтоинспекции (неумение оперировать нормами законодательства при разъяснении водителю ответственности за воспрепятствование выполнению сотрудником полиции служебных обязанностей).
3. Агрессивное поведение водителя, включающее употребление ненормативной лексики, проявление гнева, придирки к сотруднику ДПС Госавтоинспекции и др., неспособность сотрудника противостоять

такому поведению водителя, неадекватная (чрезмерная) эмоциональная реакция на комментарии участника дорожного движения, неумение сотрудников ДПС Госавтоинспекции разграничить стороны конфликта для его успешной локализации.

Правовой анализ ситуации

В случае если участники дорожного движения препятствуют выполнению сотрудником ДПС Госавтоинспекции профессиональной деятельности, он должен руководствоваться ч. 2 ст. 30 ФЗ «О полиции», в которой установлено, что сотрудник полиции при выполнении служебных обязанностей подчиняется только непосредственному или прямому начальнику. Никто не имеет права вмешиваться в законную деятельность сотрудника полиции, кроме лиц, прямо уполномоченных на то федеральным законом.

Сотрудник обязан предупредить гражданина о необходимости прекращения противоправных действий и о последствиях неповиновения его законному распоряжению либо воспрепятствования исполнению им служебных обязанностей.

В случае игнорирования водителем транспортного средства требований и установленных законом оснований сотрудник также обязан разъяснить ему, что в соответствии с положениями ст.ст. 20 и 21 ФЗ «О полиции» в отношении него будут применены физическая сила и специальные средства, после чего будет возбуждено дело об административном правонарушении по ч. 1 ст. 19.3 КоАП РФ.

В действиях гражданина, который проявляет вербальную агрессию и старается препятствовать деятельности сотрудников, усматриваются признаки уголовно наказуемого деяния, предусмотренного ст. 319 Уголовного кодекса Российской Федерации, – публичное оскорбление представителя власти при исполнении им своих должностных обязанностей или в связи с их исполнением²¹.

Следует процессуально закрепить в протоколе об административном правонарушении противоправные действия гражданина. За совершение данного преступления может последовать наказание в виде штрафа в размере до 40 тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до 3 месяцев, либо обязательных работ на срок до 360 часов, либо исправительных работ на срок до 1 года.

Воспрепятствование выполнению сотрудником полиции служебных обязанностей, оскорбление, оказание ему сопротивления, насилие

²¹ Уголовный кодекс Российской Федерации от 13 июня 1996 г. № 63-ФЗ (ред. от 14.07.2022, с изм. от 18.07.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 25.07.2022) // СПС «Консультант Плюс» (дата обращения: 20.05.2022).

или угроза применения насилия по отношению к сотруднику полиции в связи с выполнением им служебных обязанностей либо невыполнение законных требований сотрудника полиции влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации (ч. 4 ст. 30 ФЗ «О полиции»).

В случае необходимости сотрудник ДПС Госавтоинспекции может применить физическую силу, специальные средства и огнестрельное оружие. Порядок применения физической силы, специальных средств и огнестрельного оружия отражен в ст. 19 ФЗ «О полиции». Сотрудник полиции перед применением физической силы, специальных средств или огнестрельного оружия обязан сообщить лицам, в отношении которых предполагается применение физической силы, специальных средств или огнестрельного оружия, о том, что он является сотрудником полиции, предупредить их о своем намерении и предоставить им возможность и время для выполнения законных требований сотрудника полиции (ч. 1 ст. 19 ФЗ «О полиции»).

В случае если участник дорожного движения продолжает противоправные действия и создает непосредственную угрозу жизни и здоровью гражданина или сотрудника полиции, последний имеет право не предупреждать о своем намерении применить физическую силу, специальные средства или огнестрельное оружие (ч. 2 ст. 19 ФЗ «О полиции»).

Сотрудник полиции при применении физической силы, специальных средств или огнестрельного оружия действует с учетом создавшейся обстановки, характера и степени опасности действий лиц, в отношении которых применяются физическая сила, специальные средства или огнестрельное оружие, характера и силы оказываемого ими сопротивления. При этом сотрудник полиции обязан стремиться к минимизации любого ущерба (ч. 3 ст. 19 ФЗ «О полиции»).

В случае использования при осуществлении административных действий фото-, видео- и (или) звукозаписывающей аппаратуры, в том числе носимого и (или) установленного в патрульном автомобиле видеорегистратора, сотрудник ДПС Госавтоинспекции должен уведомить об этом участников дорожного движения (присутствующих при этом лиц).

Психологический анализ ситуации

Отличительной особенностью данной ситуации является повышенный негативно-заряженный эмоциональный фон взаимодействия сотрудников ДПС Госавтоинспекции с участниками дорожного движения, эскалация конфликта через включение в него стороннего участника дорожного движения, которому необходимо было разъяснить суть совершаемого им правонарушения и напомнить о том, что вмешательство в деятельность сотрудника полиции запрещено законом.

В такой ситуации уместно спросить:

«Вы видели, как данный гражданин совершил правонарушение?»;
«Можете ли Вы что-то сообщить или пояснить по этому поводу?».

Если соответствующих пояснений не получено, важно зафиксировать противоправные действия лица с привлечением других участников дорожного движения (понятых).

Противоправное поведение может иметь разные формы. В данной ситуации – это речевая агрессия, выраженная через словесное оскорбление, унижение, пренебрежительное отношение к деятельности сотрудника ДПС Госавтоинспекции. Используя манипулятивную позицию защитника, участник дорожного движения нарушает все возможные нормы этики в процессе общения с экипажем сотрудников, его реплики носят характер негативных оценочных суждений как профессиональной деятельности, так и личности сотрудников, а придирки, оскорбления и упреки используются как психологические приемы оказания давления, создания помех сотруднику в служебной деятельности и дестабилизации его эмоционального состояния.

Грубость, агрессивность или, наоборот, заискивание – не что иное, как проявление психологической защиты со стороны участника дорожного движения, поэтому сотруднику необходимо предоставить ему возможность высказаться, успокоиться (в это время попытаться определить психотип гражданина для выбора дальнейшей стратегии взаимодействия)²².

Причиной такого поведения может быть невротический страх, внутреннее ощущение собственного бессилия, низкая самооценка, желание самоутвердиться, негативный опыт общения с сотрудниками и т.д. Гнев провоцирует вербальную агрессию, выражающуюся в нецензурных выражениях, обвинениях, нападках, жестах, и усиливается в результате присутствия публики.

В такой ситуации необходимо не поддаваться действию психологического закона заражения и демонстрировать навыки самоконтроля, суть которого сводится к спокойной реакции на эмоциональные действия участника дорожного движения. Ведь основная цель манипулятора – спровоцировать сотрудника на любые неосознанные уступки. Хорошей защитой от манипулятора будет проявление инертности по отношению к нему.

Удержав себя от первоначальной эмоциональной реакции, целесообразно задавать гражданину вопросы (например: «Почему Вы ведете себя так?», «Какую цель Вы преследуете?», «Каким образом Ваше пове-

²² Новикова Т.Ф., Смирнов П.Ю. Приемы нейтрализации вербальной агрессии в составе средств речевого воздействия // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Гуманитарные науки. Белгород. 2018. Т. 37. № 2. С. 194-203.

дение связано с остановкой транспортного средства?») с целью заставить его перевести внимание с эмоционального уровня на интеллектуальный, а также отвлечь от выплеска ненужной (вредной, разрушающей) информации, которую он транслирует в возбужденном состоянии.

В такой ситуации доказывание, оценка поведения участника дорожного движения, характеристика его состояния будут повышать эмоциональный градус общения. Изолирование участника дорожного движения, находящегося в возбужденном состоянии, – обязательное условие разрешения конфликта.

Следует помнить, что общение сотрудника ДПС Госавтоинспекции с участниками дорожного движения в целом должно соответствовать нормам законодательства: сотрудник обязан быть вежливым, тактичным, обращаться на «вы», проявлять спокойствие и выдержку, свои требования и замечания излагать в убедительной и понятной форме. При разговоре с участниками дорожного движения сотрудник должен воздерживаться от грубости, пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, оскорбительных выражений или реплик.

В заключение отметим, что в настоящее время значительно меняются требования к правовой и психологической компетентности сотрудников ДПС Госавтоинспекции, возрастает роль их профессионального правосознания, требующего формирования юридического мышления, умения грамотно оперировать правовыми нормами и настаивать на их соблюдении участниками дорожного движения.

В этой связи сотрудникам в рамках служебной и морально-психологической подготовки необходимо повышать уровень правовой и психологической компетентности, придерживаясь алгоритмов выполнения профессиональных действий, рассмотренных в учебном фильме, и учитывая результаты правового и психологического анализа, приведенные в настоящих методических рекомендациях.

3. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РЕЧЕВОЙ АГРЕССИИ В ПРОЦЕССЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ ДПС ГОСАВТОИНСПЕКЦИИ С ВОДИТЕЛЯМИ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

Правовой и психологический анализ ситуаций взаимодействия сотрудника ДПС Госавтоинспекции с участниками дорожного движения, прежде всего с водителями транспортных средств, позволяет говорить о том, что речевая агрессия со стороны водителя является неотъемлемым элементом общения, провоцирующим конфликт.

Отметим, что одна из целей речевой агрессии – дестабилизация коммуникативного процесса, провокация конфликта²³.

В этой связи изучение речевых явлений, которые не соответствуют нормам деловой этики и далеки от представлений о корректном речевом взаимодействии, раскрытие понятия речевой агрессии, ее видов и форм проявления ей, а также способов противостояния, позволит не только оптимизировать общение, но и существенно повысить уровень коммуникативной компетентности сотрудников ДПС Госавтоинспекции.

Под речевой агрессией будем понимать целенаправленное, мотивированное, конфликтное речевое поведение водителя, цель которого – эмоционально негативно воздействовать на сотрудника ДПС Госавтоинспекции.

Речевая агрессия является предметом рассмотрения не только лингвистических, но и психологических изысканий и может иметь разные формы лексического и стилистического воплощения. Среди распространенных форм речевого воздействия можно выделить такие, как оскорбление, грубое требование, грубый отказ, обвинение, жалоба, угроза и др.²⁴.

С психологической точки зрения вербальная агрессия рассматривается как проявление негативных эмоций по отношению к чему или кому-либо (в нашем случае к сотруднику ДПС Госавтоинспекции).

Для понимания речевого поведения водителя транспортного средства важно не только осознавать, что и как он говорит (среди показателей речевой агрессии выделяют такие языковые единицы, как экспрессив-

²³ Воронцова Т.А. Речевая агрессия: коммуникативно-дискурсивный подход: автореф. дис. ... д-ра филол. наук. Челябинск: Челябинский государственный университет. 2006. 43 с.;

Infante D.A., Wigley C.J. Verbal aggressiveness: an interpersonal model and measure: communication monographs. Cambridge University Press. 1986. № 53. P. 61-69.

²⁴ Стернин И.А. Оскорбление и неприличная языковая форма как предмет лингвистической экспертизы (бытовое и юридическое понимание) // Антропотекст-1. Томск: ТГУ. 2006. С. 339-353.

но-окрашенная лексика, грубо-просторечные слова и т.д.), но и понимать его намерение (субъективное значение высказывания).

Как показывают практика, анализ ситуаций взаимодействия сотрудников с водителями и результаты проведенного анкетирования, основным намерением водителя, демонстрирующего агрессивное речевое поведение, является стремление избежать наказания, отвлечь сотрудника от выполнения профессиональных действий.

Кроме того, речевая агрессия, как правило, используется водителем как преднамеренная трансформация коммуникативного пространства по своему усмотрению. Основу такого поведения составляет прагматическая установка водителя на доминирование в коммуникативном процессе.

Появление речевой агрессии со стороны сотрудника (недопустимое, но встречающееся явление) объясняется тем, что коммуникация в реальном времени – динамичный процесс, предполагающий быструю смену ролей. Это, в свою очередь, вынуждает участников общения одновременно выполнять несколько сложных когнитивных действий, например таких, как слушать и понимать, формировать ответную реплику здесь и сейчас, и поэтому может сопровождаться излишней эмоциональностью и агрессивным высказыванием как непреднамеренным речевым действием сотрудника²⁵.

Агрессивное речевое поведение в общении – явление достаточно распространенное. Рассмотрим некоторые агрессивные формы коммуникации, такие как троллинг и флейминг, с которыми сотрудники ДПС Госавтоинспекции сталкиваются в своей профессиональной деятельности и которые можно рассматривать как разновидность деструктивного взаимодействия.

Под троллингом понимается речевая провокация с целью эскалации конфликта, под флеймингом – спор ради спора. Исходя из такого определения, троллинг представляет собой высказывания, выражающие негативную оценку предмета речи сотрудника («Да что вы знаете?», «Да вы сами законов не знаете!») или события (например, остановка транспортного средства).

Другая распространенная техника троллинга – переход на личность, когда водитель негативно характеризует сотрудника и касается его личностных качеств или компетентности по отношению к предмету разговора, обозначает фактические или мнимые ошибки, а также дает нега-

²⁵ Носкова Л.Г. Формирование системы профессиональной речевой подготовки сотрудников органов внутренних дел: автореф. дис...д-ра пед. наук. М., 2016. 117 с.;

Профессиональные действия сотрудников подразделений Госавтоинспекции в условиях провокационного поведения участников дорожного движения (спецкурс): учебное пособие / под общ. ред. В.Л. Кубышко. М.: ДГСК МВД России. 2017. 160 с.

тивную оценку коммуникативной компетентности, указывая на языковые ошибки, например, на неправильное употребление слов²⁶.

Конфликтное взаимодействие, как правило, не бывает конструктивным: предмет обсуждения уходит из поля внимания на второй план, и для сотрудника и участника дорожного движения становится важнее «кто кого».

К сожалению, сотрудники ДПС Госавтоинспекции редко осознают правила речевого поведения и вербального взаимодействия с участниками дорожного движения. Тем не менее, как показывает практика, многие сотрудники интуитивно применяют их в своей деятельности.

Ознакомление с правилами эффективного речевого воздействия и обучение им поможет сотруднику не только их осознать и систематизировать, но и встроить в имеющийся коммуникативный опыт, что сделает общение более качественным и продуктивным.

Коротко остановимся на наиболее распространенных видах вербальной агрессии, так как для того, чтобы противостоять ей, необходимо владеть специальными приемами.

1. Оскорбление – это умышленное унижение чести и достоинства личности в агрессивной форме, например, «придурок», «хам», «бестолочь», «слабак», «слепой» и др. Часто употребляемыми способами оскорбления являются:

обозначение субъекта общения названием животного (например, «козел»);

обвинение сотрудника в намерении нарушить правовые или нравственные нормы («взяточник», «ворюга»);

употребление лексических выражений, имеющих негативный оттенок, с целью демонстрации своего пренебрежительного отношения к сотруднику (например: «А что такой толстый?», «Как в полицию таких берут?», «Брюхо отъел на казенных харчах») и др.

2. Угроза – это желание (обещание) причинить вред сотруднику ДПС Госавтоинспекции (например, в случае если он не совершит или, наоборот, совершит какое-либо действие). Угроза, как правило, выражается определенными лингвистическими конструкциями, например: «Еще раз предупреждаю, убрал руки от машины...», «Старлей, сделай, как я говорю, иначе прилетит тебе...» «Ну, давай, составляй свой протокол, а то я тут время с тобой теряю ...»²⁷.

²⁶ Внебрачных Р.А. Троллинг как форма социальной агрессии в виртуальных сообществах // Вестник Удмуртского университета. 2012. № 1. С. 48-51;

Маргынова Л.И. Культура речи как составляющая имиджа сотрудника полиции // Вестник МВД России. 2021. №4. С. 180.

²⁷ Жельвис В.И. Инвективная агрессия в ряду эмотивных средств // Социальная психология: хрестоматия. М.: Лабиринт. 2007. С. 278-322.

Угрозы могут быть построены и на невербальных способах общения (мимике, жестах). Такие угрозы называются имплицитными (скрытыми) и проявляются через намек, умолчание.

3. Грубое требование – это категоричное утверждение, которое не предусматривает объяснений. Такое требование высказывается в побудительной или утвердительной форме, например: «Чё стоишь? Пошел гулять!», «Иди и принеси водительские права!».

4. Отказ – это отрицательный ответ на какое-либо требование, чаще всего высказанный в грубой форме. Этот вид вербальной агрессии обычно сопровождается повышенным тоном в разговоре. Например, в ситуации, когда регистрационный номер ТС не читается, и сотрудник ДПС Госавтоинспекции просит водителя устранить нарушение, в ответ может услышать: «Я считаю, что номер моего автомобиля чистый, если тебе надо, ты и протирай!».

5. Враждебное замечание – это такое замечание, которое показывает пренебрежительное, отрицательное отношение к сотруднику ДПС Госавтоинспекции, например: «Долго еще, капитан...?»

6. Порицание – это высказывание участником дорожного движения своего недовольства с использованием оценочных выражений, например: «Чему тебя только в институте учили!»

7. Ирония – это злые шутки для высмеивания сотрудника. Такая форма вербальной агрессии более изощренная, строится на двойном смысле слов и выражений, например: «Пишешь, как кура лапой. Наверное, в школе не учили!».

Ирония может также выражаться через невербальную коммуникацию, например, в язвительной интонации или особом темпе речи (возмущенном, издевательском).

Вербальная агрессия свойственна таким типам личности, как конфликтный агрессор (склонен провоцировать ссоры, скандалы, выяснение отношений) или конфликтный манипулятор (часто использует такие речевые жанры, как разговор, нравоучения и т.п.)²⁸.

Таким образом, речевая агрессия препятствует реализации структурных аспектов эффективного речевого общения: затрудняет обмен информацией, искажает восприятие и понимание сотрудником и участ-

²⁸ Новикова Т.Ф., Смирнов П.Ю. Приемы нейтрализации вербальной агрессии в составе средств речевого воздействия // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Гуманитарные науки. Белгород. 2018. Т. 37. № 2. С. 194-203;

Седов К.Ф. Типы языковых личностей по способности к кооперации в речевом поведении // Проблемы речевой коммуникации. Межвузовский сборник научных трудов. Саратов: изд-во Саратовского университета. 2000. С. 6-12.

ником дорожного движения друг друга, тормозит (делает невозможным) выработку общей стратегии взаимодействия²⁹.

Как показывает практика, взаимодействие сотрудника с участниками дорожного движения часто сопровождается провокационными действиями с их стороны, составной частью которых является речевая агрессия. Поэтому сотруднику следует анализировать, подбирать и использовать те приемы и методы бесконфликтного общения, которые подходят именно ему и наилучшим образом позволят реагировать в той или иной профессиональной ситуации.

Рассмотрим некоторые методы и приемы психологического воздействия сотрудника ДПС Госавтоинспекции на водителя ТС.

1. Доказывание. Несмотря на то, что общение сотрудника ДПС Госавтоинспекции и участника дорожного движения регламентировано нормативными правовыми актами, которые подразумевают четкость процедуры их взаимодействия, в практической деятельности сотруднику приходится использовать данный метод психологического воздействия. В этом случае метод доказывания предполагает призыв к логике мышления водителя. Доводы приводятся в системе, соответствующей логике рассуждения, например: «Во-первых, Вы нарушили пункт ... ПДД РФ, во-вторых, Ваше правонарушение зафиксировано, в-третьих, в случае несогласия, я буду вынужден.... Итак, гражданин..., Вам все понятно?».

Этот метод эффективно действует на водителей ТС с логическим стилем восприятия и переработки информации. Но следует понимать, что в некоторых ситуациях эмоции могут подавлять логику мышления (например, в ситуациях дорожно-транспортного происшествия).

2. Убеждение. Данный метод воздействует на сознание водителя через обращение к его собственному критическому суждению. Основой убеждения является разъяснение сути правонарушения, причинно-следственных связей и зависимостей. Убеждение базируется на фактах, которые становятся понятными в результате построения логической цепочки размышлений, например: «Товарищ водитель, Вы нарушили пункт ... ПДД РФ. Согласитесь, что, нарушая правила дорожного движения, Вы подвергаете риску не только свою жизнь, но и жизнь других участников дорожного движения. Поверьте, последствия совершенного Вами правонарушения могут быть очень серьезные». Включение эмоциональных акцентов в убеждающие сообщения (про ценность жизни и т.д.) повышает эффект воздействия.

Убеждение как метод психологического воздействия способствует формированию у участника дорожного движения уверенности в правоте сотрудника ДПС Госавтоинспекции. Его применение можно считать

²⁹ Гайнуллина А.В., Смирнов В.Н. Психология конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения: учеб.-метод. пособие. Изд. 2-е, перераб. и доп. М.: ДГСК МВД России. 2013. 216 с.

успешным, когда водитель транспортного средства соглашается с сотрудником. Если водитель находится в эмоционально подавленном состоянии, влияние убеждения возрастает, а сопротивление резко уменьшается.

3. Внушение. Метод целесообразно применять в общении с участниками дорожного движения при условии, что сотрудник ДПС Госавтоинспекции (и/или служба в целом) является для них авторитетом (в этом случае участник дорожного движения будет воспринимать информацию и события без критического осмысления), а также в ситуациях, в которых участники дорожного движения не могут трезво мыслить, находясь под влиянием эмоций (например, при дорожно-транспортном происшествии). В этом случае власть и авторитетность сотрудника позволят оказать воздействие на их сознание посредством внушения (например: «Гражданин, успокойтесь! Сядьте!..»), «Возьмите себя в руки, вспомните, что послужило причиной ...»), контролировать их эмоциональный тон.

Прямое внушение эффективно, если водитель не оказывает сопротивления и если оно применяется дозированно в совокупности с другими методами воздействия.

4. Игнорирование. Данный метод психологического воздействия заключается в отсутствии реакции на речевую агрессию водителя. Игнорирование (молчание) способствует нейтрализации агрессивного речевого поведения, лишает водителя (участника дорожного движения) эмоциональной подпитки.

Однако необходимо отметить, что негибкое (без использования других методов психологического воздействия) и слишком долгое игнорирование может спровоцировать конфликт между сотрудником ДПС Госавтоинспекции и участником дорожного движения.

5. Метод подчеркнутой вежливости (тактика «эскимо»). Заключается в снижении вербальной агрессии водителя за счет безмерной вежливости, например: «Многоуважаемый, Игорь Леонидович, сделайте одолжение...», «Товарищ водитель, покорнейше прошу освободить меня от демонстрации Ваших неисчерпаемых правовых знаний...». Акцент на этикетных формах высказываний обезоруживает водителя, у сотрудника появляется моральное превосходство над ним.

6. Выделение положительных качеств агрессора. Сотрудник ДПС Госавтоинспекции в процессе взаимодействия с водителем транспортного средства акцентирует внимание на его положительных качествах через высказывания, которые подчеркивают случайность вербальной агрессии, например: «Сергей Иванович, Вы же самодостаточный человек, зачем Вы проявляете грубость и агрессию?!», «Как такой интел-

лигентный и рассудительный человек, как Вы, может проявлять бестактность! Неужели Вы могли произнести такое?!»³⁰.

Рассмотрев наиболее часто встречающиеся и используемые методы психологического воздействия, укажем, что не существует универсальных методов, подходящих для всех ситуаций общения с участниками дорожного движения. Сотрудник ДПС Госавтоинспекции, исходя из своих способностей, должен выбрать те методы, которые подходят именно ему, встраиваются в его опыт и позволят оптимально решать профессиональные задачи в процессе коммуникативного взаимодействия с участниками дорожного движения. Подчеркнем, что практическое значение (прежде всего дидактико-педагогическое) знания основ речевого и психологического воздействия и способов контроля агрессии в речи очень велико, так как способствует не только позитивной коммуникации, но и позволяет влиять на правосознание участников дорожного движения.

³⁰ Лосева В.В. Некоторые аспекты совершенствования стиля бесконфликтного общения сотрудников ГИБДД с участниками дорожного движения // Вестник ВИПК МВД России. 2016. № 2. С. 94-98.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время меняются требования к правовой и коммуникативной компетентности сотрудников ДПС Госавтоинспекции. В процессе профессиональной деятельности им необходимо оперировать большим количеством нормативных правовых актов, регламентирующих как деятельность органов внутренних дел в целом, так и деятельность Госавтоинспекции по обеспечению безопасности дорожного движения. Поэтому каждый сотрудник должен обладать совокупностью личностных качеств, которые выражаются в готовности и способности применять систему правовых знаний и умений в службе, в том числе в условиях конфликтных, провокационных действий участников дорожного движения.

Общение с участниками дорожного движения является неотъемлемой частью профессиональной деятельности сотрудников ДПС Госавтоинспекции. В этой связи грамотное использование психотехник общения, умение оказывать психологическое воздействие на граждан, убеждать, стимулировать к соблюдению правил дорожного движения крайне важно, особенно в условиях дестабилизации коммуникативного процесса и провокации конфликта.

В процессе взаимодействия сотрудников с гражданами могут возникать психологические барьеры из-за недопонимания, неприязни и т.д., поэтому инспектору ДПС Госавтоинспекции необходимо не только научиться разбираться в природе этих барьеров в общении и преодолевать их, но и уметь их обходить, а также в случае необходимости разрешать.

Ознакомление с методами и приемами психологического воздействия (доказывание, убеждение, внушение, игнорирование, метод подчеркнутой вежливости, выделение положительных качеств агрессора) и обучение им поможет сотруднику ДПС Госавтоинспекции осознать и систематизировать правила эффективного речевого воздействия с учетом имеющегося коммуникативного опыта, сделает общение более продуктивным.

Данные методические рекомендации, а также учебный фильм «Совершенствование коммуникативной и правовой компетентности сотрудников ДПС Госавтоинспекции», в котором рассмотрены проблемы правового и коммуникативного характера, возникающие при общении сотрудников с участниками дорожного движения, можно использовать для профессионального обучения сотрудников подразделений Госавтоинспекции.

Список источников

Нормативные правовые акты и документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ, от 01.07.2020 № 1-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. 03.07.2020. № 31.

2. Федеральный закон от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ «О полиции» // СПС «Консультант Плюс».

3. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // СПС «Консультант Плюс».

4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ (ред. от 14.07.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 25.07.2022) // СПС «Консультант Плюс».

5. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (принят Государственной Думой 21 октября 1994 г.) // СПС «Консультант Плюс».

6. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13 июня 1996 г. № 63-ФЗ (ред. от 14.07.2022, с изм. от 18.07.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 25.07.2022) // СПС «Консультант Плюс».

7. Приказ МВД России от 12 сентября 2013 г. № 707 (ред. от 01.12.2016) «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте России 31.12.2013 № 30957) // СПС «Консультант Плюс».

8. Приказ МВД России от 29 августа 2014 г. № 736 «Об утверждении инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях» // СПС «Консультант Плюс».

9. Постановление Правительства РФ от 23 октября 1993 г. № 1090 (ред. от 31.12.2020) «О Правилах дорожного движения» (вместе с «Основными положениями по допуску транспортных средств к эксплуатации и обязанности должностных лиц по обеспечению безопасности дорожного движения» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022) // СПС «Консультант Плюс».

10. ГОСТ Р 50577-2018 «Национальный стандарт Российской Федерации. Знаки государственные регистрационные транспортных средств. Типы и основные размеры. Технические требования» (утв. прика-

Литература

1. Аврамцев В.В. Психология профессионального общения юриста: учебное пособие / В.В. Аврамцев. Н. Новгород: НИУ РАНХиГС. 2018. 134 с.
2. Андреев В.И. Педагогика творческого саморазвития: инновационный курс / В.И. Андреев. М.: Юрайт. 2009. 317 с.
3. Асянова С.Р., Гайнулина А.В. Об эффективности взаимодействия сотрудников Госавтоинспекции с участниками дорожного движения // Вестник МВД России. 2021. № 4. С. 186-189.
4. Борисова С.Е., Кузнецова Н.М., Бровчук О.В. Психологические особенности взаимоотношений сотрудников дорожно-патрульной службы ГИБДД с участниками дорожного движения: методическое пособие. Орел: Орловский юридический институт МВД России. 2009. 139 с.
5. Внебрачных Р.А. Троллинг как форма социальной агрессии в виртуальных сообществах // Вестник Удмуртского университета. 2012. № 1. С. 48-51.
6. Воронцова Т.А. Речевая агрессия: коммуникативно-дискурсивный подход: автореф. дис. ... д-ра филол. наук. Челябинск: Челябинский государственный университет. 2006. 43 с.
7. Гайнуллина А.В., Смирнов В.Н. Психология конструктивного взаимодействия сотрудников ДПС ГИБДД с участниками дорожного движения: учеб.-метод. пособие. Изд. 2-е, перераб. и доп. М.: ДГСК МВД России. 2013. 216 с.
8. Жельвис В.И. Инвективная агрессия в ряду эмотивных средств // Социальная психолингвистика: хрестоматия. М.: Лабиринт. 2007. С. 278-322.
9. Зимняя И.А. Педагогическая психология. Изд. 3-е, пересмотр. М.: Московский психолого-социальный институт. Воронеж: МОДЭК. 2010. 384 с.
10. Профессиональные действия сотрудников подразделений Госавтоинспекции в условиях провокационного поведения участников дорожного движения (спецкурс): учебное пособие / под общ. ред. В.Л. Кубышко. М.: ДГСК МВД России. 2017. 160 с.
11. Лосева В.В. Некоторые аспекты совершенствования стиля бесконфликтного общения сотрудников ГИБДД с участниками дорожного движения // Вестник ВИПК МВД России. 2016. № 2. С. 94-98.
12. Мартынова Л.И. Культура речи как составляющая имиджа сотрудника полиции // Вестник МВД России. 2021. № 4. С. 180.
13. Новикова Т.Ф., Смирнов П.Ю. Приемы нейтрализации вербальной агрессии в составе средств речевого воздействия // Научные

ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Гуманитарные науки. Белгород. 2018. Т. 37. № 2. С. 194-203.

14. Носкова Л.Г. Формирование системы профессиональной речевой подготовки сотрудников органов внутренних дел: автореф. дис... д-ра пед. наук. М., 2016. 117 с.

15. Седов К.Ф. Типы языковых личностей по способности к кооперации в речевом поведении // Проблемы речевой коммуникации. Межвузовский сборник научных трудов. Саратов: изд-во Саратовского университета. 2000. С. 6-12.

16. Стернин И.А. Оскорбление и неприличная языковая форма как предмет лингвистической экспертизы (бытовое и юридическое понимание) // Антропотекст-1. Томск: ТГУ. 2006. С. 339-353.

17. Татур Ю.Г. Компетентность в структуре модели качества подготовки специалиста // Высшее образование сегодня. М.: Логос. 2004. № 3. С. 165.

18. Цветков В.Л., Ануфриева Д.А. Психология имиджа сотрудника полиции: состояние и возможная динамика // Психопедагогика в правоохранительных органах. М., 2018. № 3(74). С. 23.

19. Infante D.A., Wigley C.J. Verbal aggressiveness: an interpersonal model and measure: communication monographs. Cambridge University Press. 1986. № 53. P. 61-69.

**Практические рекомендации
по предупреждению и разрешению конфликтов
в ситуациях провокационного поведения
участников дорожного движения**

Для того чтобы не создавать препятствий к общению, эффективно осуществлять профилактику конфликтных ситуаций, применяя средства психологического (коммуникативного) воздействия, сотруднику ДПС Госавтоинспекции в диалоге с участниками дорожного движения важно проявлять вежливость, уравновешенность и внимание, иметь опрятный внешний вид, обладать высоким уровнем речевой культуры. Эффективность профессионального общения повышается в том случае, если сотрудник одновременно оказывает влияние на познавательную и эмоционально-волевую сферу психики гражданина. Для этого рекомендуется использовать следующие приемы:

1. Соблюдать аккуратный внешний вид, сохранять приветливое выражение лица, держаться уверенно. Уверенный сотрудник контролирует ситуацию, грамотно применяет нормы закона и проявляет ответственность.

2. Представиться гражданину, четко и размеренно назвав свою должность, специальное звание, фамилию, кратко сообщить причину остановки транспортного средства, по просьбе гражданина предъявить служебное удостоверение. В случае необходимости следует повторить информацию.

3. Занять удобное для вас и гражданина пространственное положение (угол между вами должен быть 90° – это способствует установлению доверительных отношений). Следует помнить о расстоянии вытянутой руки, обеспечивающем безопасность, и без надобности не нарушать личное пространство гражданина – 45 см (сокращение этого расстояния может вызвать у него негативную реакцию).

4. Следуйте в своем поведении народной мудрости «Ничто не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость». Используйте вежливые слова в приветствии, оказании помощи, требованиях и пр.: «Здравствуйте», «Добрый вечер», «Чем я могу Вам помочь?», «Пожалуйста», «Будьте добры», «Извините», «До свидания» и пр. (ваша культура поведения должна быть безупречной и вызывать по закону подражания проявление аналогичной вежливости со стороны граждан).

5. Сохраняйте выдержку и достоинство, своим видом и действиями демонстрируйте спокойствие и настрой на деловой разговор (в урав-

новешенном состоянии повышается эффективность деятельности и общения с гражданином).

6. Поддерживайте с гражданином визуальный контакт, удерживайте взгляд в зоне «глаза-лоб» для создания серьезной, деловой атмосферы.

7. Обращайтесь к гражданину во время общения на «вы» или по имени-отчеству (уважительное персональное обращение вызывает у собеседника положительные эмоции).

8. Внимательно слушайте гражданина, используйте кивки головой и фразы: «Если я Вас правильно понял, то Вы хотели сказать...», «Мне понятно, что ...», «Да, я Вас понимаю, и вместе с тем ...» (гражданин поймет, что его слушают, понимают и уважают).

9. Объясняйте свои действия грамотным языком, понятно и доступно, правильно произносите слова, подстраивайте свой темп речи под темп речи гражданина (помните, что это признак вашего интеллекта и профессионализма).

10. Будьте убедительны: аргументируйте и доказывайте, приводите факты, ссылайтесь на нормативные правовые акты.

11. Добивайтесь понимания излагаемой информации и предъявляемых требований, задавайте вопросы: «Вам это понятно?», «Вы меня поняли?» (обратная связь нужна для выбора оптимальных средств и методов воздействия, для поддержания и развития контакта).

12. Используйте в беседе слова и фразы, конструктивные жесты, позы и мимику, не унижающие личностные достоинства гражданина. Не показывайте пальцем или каким-либо предметом в сторону гражданина – авторитарные формы общения создают негативный образ и могут вызвать у него отрицательную реакцию.

13. Если у Вас звонил сотовый телефон, извинитесь перед гражданином за причиненные неудобства, отключите его и продолжите общение.

14. Сочетайте принципиальность и решительность в законных и обоснованных требованиях с уважительным отношением к личности гражданина.

15. Юридически и психологически грамотно и четко выполняйте свои обязанности (это говорит не только о профессионализме, но и контроле над ситуацией).

16. Добивайтесь того, чтобы в конце общения граждане ощущали удовлетворение вашими действиями и благодарность за оказанную помощь, консультацию, разъяснение, проявленную рассудительность, компетентность и пр.

17. Запоминайте положительные моменты общения, свидетельствующие о вашем успехе (предупреждение конфликтных проявлений,

одобрение гражданами, благодарность), – они становятся стимулом для дальнейшего развития профессионального мастерства.

18. Используйте метод убеждения, разъясняйте установленные правила, статьи КоАП РФ, способствуйте формированию у гражданина уважения к закону, требуя его неукоснительного соблюдения. Задавайте прямые вопросы, направленные на активизацию реакций собеседника.

19. Грамотно и доступно отвечайте на вопросы.

20. Подчеркивайте социально-одобряемые качества и достоинства граждан («Вы внимательный и наблюдательный человек», «Благодаря Вашей поддержке удалось...»), «Вы правильно оценили обстановку, поэтому...» и т.п.), в процессе общения неоднократно называйте гражданина по имени-отчеству.

21. Формулируйте установки: «Думаю, что Вы как взрослый человек, уважаете закон, будете соблюдать установленные правила», «Безопасно, когда все граждане соблюдают закон и проявляют культуру поведения».

22. Ставьте в пример гражданину корректные действия или поведение других лиц.

23. Своевременно предоставляйте гражданину доказательства совершенного им административного правонарушения.

24. Используйте нисходящую аргументацию при общении с гражданином, который настаивает на своей правоте: предоставьте неопровержимые доказательства, приведите свидетельские показания (при наличии), ссылайтесь на нормативные правовые акты.

25. В случае неподчинения гражданина законным требованиям выполните следующее:

обращаясь к гражданину по имени-отчеству, повторите требование; убедитесь в том, что гражданин понимает суть этого требования («Вам понятно требование и законность его предъявления?»);

убедитесь в том, что он отказывается подчиниться этому требованию («т.е. Вы отказываетесь подчиниться законному требованию...?»);

предупредите гражданина о возможности применения физической силы в случае неподчинения законному требованию.

26. Выбирайте минимальную санкцию для наказания гражданина, который впервые совершил административное правонарушение, а затем разъясните ему, что при повторном правонарушении возможен максимальный штраф, другие меры привлечения к ответственности.

27. Если гражданин создает барьеры в общении, используйте комплексное воздействие: повторите отчетливо и размеренно правила безопасности, ссылайтесь на обязанности сотрудника полиции; обращайтесь к фактам и имеющимся доказательствам, а также разуму и логике;

усиливайте речь и дополняйте ее лаконичными жестами, варьируйте интонацию.

Цель сотрудника ДПС Госавтоинспекции в потенциально конфликтной ситуации – стараться не допустить конфликта, то есть не поддаваться на провоцирующее воздействие, на инциденты со стороны участников дорожного движения и не совершать действия, которые могут привести к конфликту. Для этого:

1. Будьте спокойны и вежливы, несмотря на проявляемые гражданином неуравновешенность, некорректность, неприязненное отношение, желание любыми средствами доказать свою правоту.

2. Не выказывайте ни равнодушия, ни превосходства, даже если гражданин подчеркивает разницу между вами.

3. Предоставьте гражданину время и возможность успокоиться и высказаться, если он возбужденно реагирует на ваше сообщение о допущенном нарушении или обоснованное требование о прекращении правонарушения.

4. Переключите внимание гражданина на интересы окружающих людей, их настроение и свяжите с этим допущенное им нарушение.

5. Сделайте акцент на необходимости разрешить ситуацию законными средствами и изложите негативные последствия несоблюдения закона.

6. Проявите терпение и понимание, разъясните, как следует поступить в сложившейся ситуации.

7. Не навязывайте свое мнение («Я считаю...»), а приведите объяснения по поводу правонарушений действий гражданина.

8. Разъясните предъявляемые требования без нравоучений, ссылаясь на нормативные правовые документы и установленные правила поведения в общественных местах.

9. Разъясните порядок обжалования своих действий при возникновении претензий со стороны гражданина (группы граждан).

Рекомендации для общения с неуравновешенными, агрессивно настроенными гражданами

Неуравновешенные и агрессивные люди – наиболее трудная для общения категория граждан. Их отличительными чертами являются бесцеремонность, грубость, вспышки агрессии, бравада, развязность. Такая категория граждан часто намеренно провоцирует сотрудников ДПС Госавтоинспекции и негативно оценивает их деятельность. Профессиональное общение осложняется также тем, что у них моментально возникают негативные эмоции и поведенческие реакции, что

может привести к конфликту, разрешить который гораздо труднее, чем с другими людьми. В общении с ними сотруднику необходимо контролировать свои эмоции, не допускать возникновения эмоционального напряжения, не поддаваться на провокации.

1. Противопоставьте агрессии гражданина выдержку и уверенность в себе, создайте спокойную деловую атмосферу (убедите себя в том, что это принесет больше пользы, помните, что ваше спокойствие передается гражданину).

2. Минимизируйте число участников взаимоотношений, исключив случайных лиц и любопытных.

3. Предоставьте гражданину возможность и время выговориться (вербализация эмоционального состояния является одним из способов освобождения от негативных эмоций, осознания своего состояния). После того, как он успокоится, можно выяснять причины и обстоятельства правонарушения.

4. Переключите внимание гражданина на выяснение причин правонарушения, задав вопрос: «Вы готовы спокойно говорить и отвечать на мои вопросы?». В случае если гражданин отрицает факт нарушения, приведите доказательства.

5. Доступно разъясните гражданину суть предъявляемых требований в случае их непонимания или просьбы повторить что-либо.

6. Не акцентируя внимание на проявлении гражданином агрессии, бравады или развязности, попросите его соблюдать общепринятые нормы поведения («Давайте договоримся о проявлении корректности и уважения друг к другу»).

7. Своим примером показывайте гражданину соблюдение общепринятых норм, демонстрируйте уважение к нему, обращаясь на «Вы», по имени-отчеству и т.п.

8. Если гражданин отвечает на ваши вопросы раздражительно и громко, можно задать вопрос или произнести фразу громко, объяснив повышение голоса желанием быть услышанным.

9. Проявляйте уверенность и решительность, добивайтесь подчинения предъявляемым законным требованиям.

10. В случае неподчинения гражданина законным требованиям предупредите его о намерении применить физическую силу, специальные средства и меры административно-процессуального воздействия.

Рекомендации для общения с лицами, находящимися в состоянии опьянения

Лица, находящиеся в состоянии опьянения, также могут проявлять повышенную агрессивность и конфликтность, неадекватные ре-

акции (вплоть до применения физической силы) на слова и требования сотрудников органов внутренних дел, непоследовательность поведения (от согласия до отрицания), неадекватную потребность в самоутверждении (в виде позерства, панибратства, куража, ролевого поведения), усиливающуюся фактом присутствия других людей, заторможенность реакций вплоть до непонимания предъявляемых требований и невозможности прогнозировать негативные последствия содеянного, непризнание вины и отказ подчиняться законным требованиям сотрудника.

В отношении данной категории участников дорожного движения придерживайтесь следующих рекомендаций:

1. Проявляйте бдительность и готовность к неожиданному и неадекватному поведению со стороны гражданина.

2. Минимизируйте число участников взаимоотношений, исключив прохожих и любопытных.

3. Оцените состояние гражданина по внешним признакам (речи, невербальному поведению, запаху изо рта, вегетативным изменениям, реакциям на вопросы и т.д.) и задайте вопрос для уточнения этого состояния: «Как Вы себя чувствуете?».

4. В случае обнаружения по внешним признакам состояния опьянения не высказывайте гражданину своих подозрений в прямой или обвинительной форме, а задайте косвенный вопрос: «Когда Вы в последний раз употребляли спиртные напитки?», обосновав его перечислением выявленных вами признаков.

5. При неподчинении гражданина законным требованиям предупредите его о намерении применить физическую силу, специальные средства и меры административно-процессуального воздействия.

6. Используйте возможность для проведения профилактической беседы: разъясните гражданину связь между состоянием опьянения и наступлением негативных последствий для него и других участников дорожного движения.

Рекомендации для общения с гражданами, демонстративно осуществляющими видеозапись действий сотрудника ДПС Госавтоинспекции

Поведение нарушителей чаще всего сопровождается отрицанием произошедшего, претензиями и неприязнью в адрес сотрудника ДПС Госавтоинспекции, негодованием и возмущением по поводу применяемых к ним административных санкций. Своеобразной формой противодействия сотрудникам и провокации конфликта является демонстративная видеосъемка их профессиональной деятельности. Для того чтобы минимизировать возможность возникновения конфликт-

ной ситуации, необходимо действовать не только профессионально, но и психологически грамотно.

1. Осуществляйте свою деятельность на основе соблюдения и уважения прав и свобод гражданина. Старайтесь отвлечь свое внимание от факта проводимой видеосъемки за счет концентрации на выполнении задачи, разъяснении нарушения юридически грамотным и понятным языком.

2. Используйте сами или демонстрируйте применение средств аудио-, фото- и видеофиксации для документирования обстоятельств совершения административных правонарушений и иных противоправных действий, а также для подтверждения своей компетентности, защиты своих прав, соблюдения профессионально-этических норм общения и правомерности оказываемого воздействия на граждан.

3. Говорите об увиденном или зафиксированном правонарушении («Я видел, что...», «Мой коллега при наблюдении установил, что ...», «Наши камеры зафиксировали ...» и т.п.), не обвиняйте гражданина прямо («Вы нарушили пункт ПДД РФ ...», «Вам категорически запрещено ...» и пр.).

4. Уточните причины нарушения («У Вас были причины, чтобы...?»).

5. Концентрируйте свое внимание и внимание гражданина на доказательствах административного правонарушения.

6. Продолжайте четко, уверенно и уважительно общаться с гражданином, который демонстративно осуществляет видеосъемку вашей профессиональной деятельности.

7. В случае несогласия гражданина с фактом правонарушения используйте прием апеллирования к результатам видеофиксации, показаниям очевидцев, нормам КоАП РФ – зачитайте пункт правил, статьи или предоставьте их для визуального ознакомления. Приводите веские доводы совершенного правонарушения, убеждайте гражданина согласиться с применением к нему правовых или профилактических мер.

8. Объясните опасность совершенного правонарушения для его жизни и здоровья, а также для других участников мероприятия. Потребуйте от гражданина прекратить противоправные действия.

9. Прежде чем говорить самому, осведомитесь, все ли сказал гражданин, готов ли выслушать вас и при необходимости ответить на вопросы.

10. Разъясните правонарушителю неправомочность его действий без нравоучений, доброжелательно, убедительно и ясно, ссылаясь на требования нормативных правовых актов.

11. Регулируйте эмоциональное состояние гражданина при помощи следующих фраз: «Не волнуйтесь», «Успокойтесь» и т.п. Используйте ровную, размеренную речь.

12. В случае применения административных санкций доступно и понятно объясните гражданину свои действия, а также порядок их обжалования, если нарушитель не согласен.

13. Терпеливо, обстоятельно и корректно отвечайте на вопросы гражданина относительно применяемых к нему административных санкций.

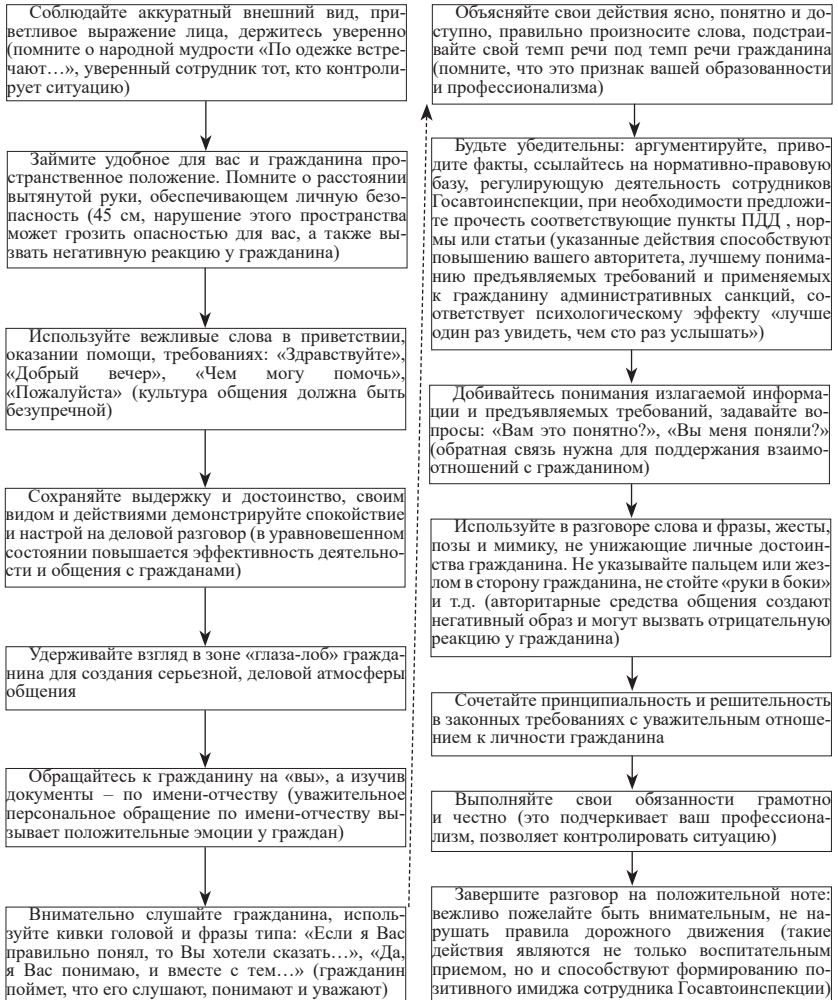
14. Предупредите гражданина о времени, необходимом для составления документов (протокола, постановления), чтобы снять у него вопросы и снизить переживания по этому поводу.

15. Выполняйте необходимые процедуры в спокойной деловой обстановке, разъясните гражданину порядок дальнейших действий.

16. Завершите разговор позитивно: вежливо пожелайте гражданину быть более внимательным, соблюдать правила дорожного движения и т.п. (это не только воспитательный, но и психологический прием, благодаря которому положительные эмоции закрепляются в памяти гражданина как основа для возможных последующих контактов с сотрудниками полиции).

Всегда сохраняйте приверженность требованиям законности, нейтральность по отношению к ценностям, убеждениям и взглядам, а также к личностным особенностям гражданина, сосредоточивайте внимание на его поведении, конкретных поступках!

Алгоритм взаимодействия сотрудников ДПС Госавтоинспекции с участниками дорожного движения



План-график выпуска научных изданий
ФКУ «НЦ БДД МВД России»
на 2022 г. поз. 12

**Наталья Михайловна Кузнецова, Ольга Алексеевна Мальцева,
Татьяна Александровна Хрусталева и др.**

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ
СОТРУДНИКОВ ДПС ГОСАВТОИНСПЕКЦИИ**

Методические рекомендации

Редактор Е.В. Марцога
Компьютерная верстка А.А. Архаров

Федеральное казенное учреждение
«Научный центр безопасности дорожного движения
Министерства внутренних дел Российской Федерации»
121170, г. Москва, ул. Поклонная, д. 17.
Тел. (499) 148-09-39
Официальный сайт: <https://нцбдд.мвд.рф>

Подписано в печать 04.10.2022
Формат 60x84/16. Тираж 137 экз.

Отпечатано в ФКУ «НЦ БДД МВД России»
125195, г. Москва, Ленинградское шоссе, д. 59