

ИЗУЧЕНИЕ ХАРАКТЕРА ПРОЯВЛЕНИЯ БАРЬЕРОВ В ОБЩЕНИИ У СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ

Научный руководитель – Соловьева Анна Владимировна

Ерохина Елена Игоревна

Студент (специалист)

Московский университет Министерства внутренних дел Российской Федерации,
Факультет подготовки психологов, Москва, Россия

E-mail: erokhina-2018@inbox.ru

В видеороликах сети интернет мы часто наблюдаем, как сотрудники полиции становятся жертвами провокационных воздействий со стороны граждан, разрушая свой имидж и теряя статус. Они попадают в различные конфликтные ситуации, в ходе которых применяют неверные тактические действия, зачастую неправомерного характера. Вступая в диалог с провоцирующим его гражданином, сотрудник перестает себя контролировать, теряет самообладание, его эмоциональное возбуждение приводит к агрессивному поведению. Общение - это наилучший способ решения конфликтных проблем в рамках межличностного взаимодействия. Поэтому сотрудник должен обладать коммуникативными навыками, владеть речевыми процессами. Но иногда проблемой является не знание, а скрытая психологическая проблема, которая мешает личности справиться с внутренним дискомфортом. По мнению Л.Б. Филонова, автора концепции о «комплиментарной природе контакта», одним из ключевых признаков, свидетельствующих о наличии такой проблемы, являются барьеры в общении. На этой основе мы полагаем, что именно возникновение барьеров в общении выступает той причиной, по которой сотрудник, устанавливая психологический контакт, не может справиться со своим поведением.

Общение - есть межличностное взаимодействие, имеющее коммуникативную, интерактивную, перцептивную сторону. Чтобы уметь общаться, нужно уметь воспринимать, понимать, устанавливать контакт. При формировании коммуникативных связей могут возникать барьеры - трудности, препятствия, мешающие эффективно взаимодействовать. Барьеры в общении имеют различные основания для своего возникновения: психологического, социального, языкового характера. Барьеры в общении возникают не у каждого человека. Кто-то способен их преодолевать, кто-то нет. Все это зависит от индивидуально-психологических особенностей личности, от внутреннего комплекса свойств, которые присущи каждому с рождения. Данные свойства личности подчеркивают ее индивидуальность, они непосредственно взаимосвязаны между собой и влияют друг на друга.

Целью эмпирического исследования явилось установление у обследуемых типичных барьеров в общении с учетом характерных для них проявлений формально-динамических свойств индивидуальности. Выборка составляла 30 человек сотрудников ОБДПС ГИБДД УМВД России по Тамбовской области в должности госинспектор ДПС. Возраст - 25 ± 5 лет, пол мужской, стаж службы от 4-х до 6-ти лет. В рамках исследования применялись следующие психодиагностические методики: «Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении В.В. Бойко», «Опросник формально-динамических свойств индивидуальности В.М. Русалова», «Методика установления психологических барьеров Л.Б. Филонова».

В ходе исследования было выявлено, что основной причиной возникновения психологических барьеров в общении сотрудников ОВД является установка недоверия, сопровождающаяся возникновением эмоциональных барьеров в межличностном взаимодействии и сдвигами в интеллектуальной, коммуникативной и психомоторной сферах личности.

Достоверно значимые корреляции прослеживаются по всем шести стадиям установления психологического контакта. На первой стадии установления контакта мы наблюдали внутреннюю напряженность, дискомфорт, заранее имеющуюся установку не доверительных отношений, в сочетании со слабым уровнем мотивации и заинтересованности, двигательной активности. На второй и третьей стадиях аналогичное состояние стабильно проявляется на фоне доминирования негативных эмоций при снижающемся ощущении тревожности. Однако на четвертой, пятой и шестой стадиях переживания возвращаются. Сотрудник вспоминает о своей статусной роли, стараясь тем самым оградить себя от возможных опасных преднамеренных действий.

Таким образом, нами установлено, что возникновение психологических барьеров в процессе установления контакта у госинспекторов ДПС сопровождается выраженными эмоциональными затруднениями, существенными изменениями в проявлении формально-динамических свойств (речь идет об интеллектуальных, коммуникативных и психомоторных свойствах личности) и обусловлено своеобразным установочным поведением, проявляющимся в не доверительном отношении, а также предубеждениями в отношении граждан.

Литература

1. Андреева Г.М. «Социальная психология» - М.: Изд. "Аспект Пресс", 2001-363 с.
2. Бодалев А.А. «Личность и общение». М.: Межд. Пед. Акад., 1995-264 с.
3. Немов Р.С. Психология: Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений. В 3 кн. 4-е изд. - М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2002. - Кн.2: Психология образования - 496 с.
4. Соловьева А.В. Специфика контактного взаимодействия сотрудников полиции на начальном этапе их профессионального становления // Международный журнал психологии и педагогики в служебной деятельности. - 2017. - Т.3, № 3. - С. 17-19.
5. Панфилова А.П. Деловая коммуникация профессиональной деятельности: Учебное пособие-СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2001-496 с.
6. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Психология. Учеб для вузов. - М.: Издат. Центр «Академия», 2000. -512 с.
7. Цуканова Е.В. Психологические трудности межличностного общения-Киев, 1985-154с.

Источники и литература

- 1) 1. Андреева Г.М. «Социальная психология» - М.: Изд. "Аспект Пресс 2001-363 с. 2. Бодалев А.А. «Личность и общение». М.: Межд. Пед. Акад., 1995-264 с. 3. Немов Р.С. Психология: Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений. В 3 кн. 4-е изд. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2002. - Кн.2: Психология образования – 496 с. 4. Соловьева А.В. Специфика контактного взаимодействия сотрудников полиции на начальном этапе их профессионального становления // Международный журнал психологии и педагогики в служебной деятельности. - 2017. - Т.3, № 3. - С. 17-19. 5. Панфилова А.П. Деловая коммуникация профессиональной деятельности: Учебное пособие-СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2001-496 с. 6. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Психология. Учеб для вузов. - М.: Издат. Центр «Академия», 2000. –512 с. 7. Цуканова Е.В. Психологические трудности межличностного общения-Киев, 1985-154с.